



## WOMEN AGAINST VIOLENCE EUROPE

WAVE Network and European Info Centre against Violence

Bacherplatz 10/6 | 1050 Vienna | Austria

Phone: +43 (0) 1 5482720 | Fax: +43 (0) 1 5482720 27

E-mail: [office@wave-network.org](mailto:office@wave-network.org) | [www.wave-network.org](http://www.wave-network.org)

ZVR: 601608559



### CENTRUL DE DREPT AL FEMEILOR

*Promovând împreună drepturile femeilor  
Advancing women's rights together*

# STUDIU DE ANALIZĂ A SERVICIILOR PRESTATE FEMEILOR VICTIME ALE VIOLENȚEI ÎN FAMILIE ÎN REPUBLICA MOLDOVA

## CUPRINS

---

|  |    |
|--|----|
| SUMAR EXECUTIV .....   | 2  |
| INTRODUCERE.....   | 11 |
| Obiective .....  | 11 |
| Metodologia.....   | 11 |
| Structura .....  | 12 |
| INFORMAȚII GENERALE.....   | 14 |
| PROFILUL PRESTATORILOR DE SERVICII .....   | 17 |
| EVALUAREA CAPACITĂȚILOR.....   | 33 |
| Violența împotriva femeilor abordată în perspectiva de gen .....                             | 33 |
| Prestarea serviciilor specializate.....  | 34 |
| Independența serviciilor .....   | 36 |
| Suportul acordat copiilor.....   | 37 |
| Siguranța și securitatea .....   | 38 |
| Instruirea și cooperarea cu organele de drept .....  | 38 |
| Confidențialitatea.....  | 39 |
| Diversitatea și nediscriminarea.....   | 41 |
| Accesul echitabil și gratuit .....   | 42 |
| Acțiuni de advocacy și suportul.....   | 44 |
| Abilitarea și autonomia .....  | 46 |
| Participarea și consultarea .....  | 46 |
| Tragerea agresorilor la răspundere .....   | 47 |
| Guvernanța și responsabilitatea .....  | 48 |
| Răspunsul coordonat .....  | 51 |
| Intimitatea și individualitatea .....  | 54 |
| Colectarea și analiza datelor .....  | 55 |
| Necesitățile prestatorilor de servicii .....   | 56 |
| RECOMANDĂRI .....  | 61 |
| Recomandări pentru guvernul republicii moldova .....   | 61 |
| Recomandări pentru coaliția națională în scopul îmbunătățirii capacității prestatorilor .... | 62 |
| Recomandări specifice pentru prestatorii de servicii .....                                   | 64 |

## SUMAR EXECUTIV

---

Scopul "*Studiului de analiză a serviciilor prestate femeilor victime ale violenței în familie în Republica Moldova*" a fost de a efectua o analiză detaliată, aprofundată a capacităților prestatorilor de servicii care lucrează cu femeile victime ale violenței în familie (centre maternale, adăposturi și alte servicii) în vederea propunerii unor recomandări pentru consolidarea capacităților în viitor.<sup>1</sup>

La procesul de interviu au participat 14 organizații/centre, analiza fiind efectuată pentru 12 organizații ale căror beneficiari au fost femeile victime ale violenței în familie și copiii acestora<sup>2</sup>. Din cele 12 centre, jumătate au fost create/au început să funcționeze în sau după 2007, în timp ce cinci centre au fost create/au început să funcționeze în sau după anul 2000, iar unul funcționează din 1986. Opt dintre centrele intervievate sunt instituții publice, iar celelalte patru sunt ONG-uri. Majoritatea organizațiilor oferă plasament pentru femeile victime ale violenței. Din cauza lipsei centrelor de asistență juridică specializată sau de intervenție în Republica Moldova, pe lângă serviciile de plasament, toate centrele prestează o gamă largă de alte servicii. Actualmente, majoritatea ONG-urilor nu primesc fonduri de stat. În practică, majoritatea instituțiilor publice gestionează în paralel ONG-uri, ceea ce le permite să acumuleze atât fonduri de stat, cât și private, deși două dintre instituțiile publice s-au confruntat cu perioade de stagnare timp de mai multe luni din cauza lipsei fondurilor de stat.

Toate centrele prestează servicii diferitor grupuri de beneficiari, inclusiv victimelor ale traficului de persoane. Doar două centre sunt axate pe susținerea femeilor care sunt victime ale violenței din partea partenerului intim sau violenței în familie (în continuare VPI/VF), deși și în celelalte centre victimele VPI/VF constituie cea mai mare parte a beneficiarilor. Celelalte centre deservesc o varietate de grupuri, printre beneficiarii unor organizații figurând chiar și bărbați, și abordează diverse probleme sociale, inclusiv sănătatea mintală, situația persoanelor fără adăpost, cu HIV/SIDA,

---

<sup>1</sup> Terminologia folosită în acest Raport: Violență în familie: denotă violența în cadrul familiei și în relații intime exercitată de persoane apropiate femeii. Făptașul/agresorul este aproape în fiecare caz partenerul femeii sau fostul partener, ocazional alte rude masculine. Victimele sunt mai ales femeile și copiii acestora. Victimă: termenul este folosit în sensul de "supraviețuitor al violenței". Violența VPI/VF – violența din partea unui partener intim sau violența în familie.

<sup>2</sup> Chestionarul pentru interviuri și analiză și consolidarea capacităților ulterioare a fost realizat folosind Manualul WAVE "De parte de violență", care și-a propus să ofere linii directe pentru administrarea adăposturilor pentru femei, producând în același timp diferite principii aplicabile prestării de servicii pentru femei. Ca urmare, numai organizațiile care deservesc femeile supraviețuitoare ale violenței în familie au fost luate în considerare pentru analiză.

mamelor singure și în situații de criză. Acest lucru se datorează în mare parte lipsei de servicii specializate în Republica Moldova. Unele centre se focalizează preponderent pe bunăstarea copiilor, și nu a femeilor. O altă problemă care contribuie la lipsa specializării este dependența de fondurile locale, primăriile neacordând prioritate violenței față de femei / violenței în familie.<sup>3</sup>

În timp ce numărul lunar de beneficiari plasați în adăposturi este oarecum similar în toate centrele, bugetele anuale și numărul de angajați diferă foarte mult. Majoritatea centrelor au un buget anual (2014) cuprins între 590300 și 750000 lei moldovenești.

Centrele nu întotdeauna dispun de specialiștii necesari pentru a sprijini femeile supuse VPI/VF și copiii lor, astfel se atestă o insuficiență de psihologi, asistenți de îngrijire a copiilor, pedagogi și specialiști în domeniul juridic și/sau medical.

Tipurile de servicii prestate de centre variază. Toate centrele oferă consiliere prin telefon, consiliere personală și crearea de rețele (*networking*). Majoritatea centrelor prestează servicii/activități, de intervenție în situații de criză, instruire internă a personalului, monitorizare/evaluare și sensibilizare. Se atestă o insuficiență a unor servicii esențiale, precum este consilierea/asistența juridică. Deși majoritatea centrelor oferă consultanță/asistență juridică compensată pe cauzele penale și civile, trei nu oferă servicii juridice deloc. Însoțirea în procesele de judecată, deși reprezintă un serviciu esențial pentru femeile victime ale violenței, nu este oferită de toate centrele. De asemenea, se atestă o insuficiență de servicii de acces la piața forței de muncă și asistență în revenirea la domiciliu/identificarea unei locuințe noi. În același timp, lipsa acestor servicii este caracteristică situației generale în domeniul asistenței sociale în Republica Moldova, în special în ceea ce privește lipsa locuințelor sociale de tranziție.

### ***Abordarea din perspectiva dimensiunii de gen a violenței împotriva femeilor***

Răspunsul la întrebarea dacă o organizație are o abordare sensibilă la dimensiunea de gen în susținerea femeilor victime ale violenței este important, însă nu întotdeauna a putut fi identificat cu ușurință. Pe lângă necesitatea înțelegerii violenței VPI/VF din perspectiva dimensiunii de gen, acest aspect implică și problema referitoare la existența bărbaților în calitate de angajați sau beneficiari ai centrelor care sprijină femeile victime ale violenței, rolul bărbaților în serviciile pentru femei fiind un subiect de dezbatere. Femeile continuă să fie un grup social marginalizat și sunt mai susceptibile de a efectua munca neremunerată pentru organizațiile care oferă servicii pentru femei. Astfel este importantă o discriminare pozitivă sub forma prioritizării serviciilor pentru femeile victime ale violenței și

<sup>3</sup> Haller, Birgitt. (2013). Evaluarea necesităților. [Acord special de prestare servicii nr. 2013-MOL68-BH].

asigurarea ocupării majorității posturilor (inclusiv posturi de conducere) de către femei.

Din cele douăsprezece centre chestionate, nu toate percep "cu fermitate" că VPI este o problemă bazată pe dimensiunea de gen. Cel puțin cinci dintre centre oferă asistență bărbaților în calitate de beneficiari, fiind mai puțin de acord cu faptul că VPI este un fenomen care își are originea în lipsa egalității de gen. Toate centrele acordă prioritate femeilor în calitate de beneficiari, deși doar câteva au o preferință pentru prestarea serviciilor exclusiv pentru femei. În ceea ce privește personalul centrelor, majoritatea angajaților sunt femei, tot ele constituind marea majoritate a forței de muncă neremunerate.

### ***Prestarea serviciilor specializate***

Femeile victime ale VPI/VF au necesități complexe, care pot fi suplinite doar prin servicii specializate. Mai mult, ținând cont de faptul că femeile provin din medii diferite și se confruntă cu situații diferite, necesitățile lor sunt de asemenea diferite și necesită sprijin adaptat.

Interviurile au relevat că majoritatea centrelor care prestează servicii femeilor victime ale violenței VPI/VF oferă sprijin specializat. Totuși, centrele au identificat următoarele provocări: lipsa resurselor financiare, cunoștințe limitate despre VPI/VF în rândul specialiștilor și în societate, un sistem de referire subdezvoltat și sprijin insuficient din partea poliției. Centrele au remarcat că serviciile, cum ar fi ajutorul social, asistența psihologică, consilierea/asistența juridică, plasamentul, asistența medicală și sprijinul în obținerea unui loc de muncă reprezintă necesitățile frecvente ale femeilor victime ale violenței, nefiind prestate întotdeauna.

### ***Independența serviciilor***

Pentru a suplini în mod adecvat necesitățile femeilor victime ale violenței, organizațiile care acordă servicii de sprijin trebuie să aibă o abordare centrată pe înțelegerea necesităților victimei. Acest lucru este posibil numai în cazul în care centrele sunt independente și pot lucra liber, fără control sau interferențe din partea statului, organizațiilor religioase sau de alt tip, care au o putere reală sau percepută.

Astfel, centrele intervievate fac tot posibilul pentru a-și păstra independența și a implementa o abordare centrată pe înțelegerea necesităților beneficiarilor de servicii, deși câteva dintre ele au remarcat faptul că statutul lor de instituții publice și dependența de finanțare din partea autorităților raionale și alte agenții guvernamentale fac această independență dificilă. De exemplu, un centru nu a putut folosi finanțarea oferită de către stat pentru a oferi asistență medicală unei femei

migrante fără documente și sprijinul a fost posibil numai prin accesare de donații private.

### ***Suportul acordat copiilor***

Copiii femeilor victime ale violenței VPI/VF pot fi expuși violenței în mod direct sau indirect prin faptul că asistă la violența comisă împotriva mamei lor. Deoarece femeile victime ale violenței deseori solicită sprijin împreună cu copiii lor, angajarea specialiștilor instruiți și dedicați lucrului cu copiii este la fel de necesară.

Prezența unei persoane dedicate îngrijirii copiilor nu este întotdeauna garantată la centrele intervievate. Cel puțin două dintre centre nu dispun de astfel de specialist (la momentul sondajului). Centrele au enumerat diferite metode de acordare de sprijin copiilor, fie prin intermediul unei persoane special desemnate, fie prin diferiți membri ai personalului. Atunci când centrele nu sunt capabile să suplinească necesitățile copiilor, ele lucrează în strânsă colaborare cu alte instituții în domeniu în baza referirii. Serviciile de asistență cel mai des utilizate de către copii sunt: reîncadrarea în școală/grădiniță, terapie de grup/lucru în grup, art-terapie, terapie prin joc și consiliere personală<sup>4</sup>. În general, există lacune în asigurarea asistenței juridice și serviciilor generale de îngrijire a copiilor. Centrele și-au exprimat dorința de a crea sau îmbunătăți serviciile pentru copii.

### ***Siguranța și securitatea***

Femeile victime ale violenței VPI/VF necesită plasament pentru a evada din relația violentă și a se ascunde de agresor. În special, atunci când violența reprezintă o amenințare gravă sau sunt prezente amenințări cu moartea, serviciile de plasament pot salva vieți. Pentru orice centru care adăpostește femei victime ale violenței, existența unor măsuri de siguranță, precum sistemul de alarmă sau o linie directă la poliție este crucială, la fel și existența unor proceduri de evaluare a riscurilor și planificare a măsurilor de siguranță efectuate de către personalul centrelor cu beneficiarii.

Siguranța și securitatea reprezintă un domeniu care necesită dezvoltare amplă. Majoritatea centrelor au adrese secrete, dar nu dispun de sisteme de securitate tehnică sau structurale necesare. Nu există o aplicare uniformă a procedurilor de evaluare a riscurilor sau planificare a măsurilor de siguranță. De asemenea, a fost remarcată implicarea insuficientă a poliției în asigurarea siguranței și securității centrelor. Lipsa resurselor financiare este cauza predominantă a măsurilor de securitate și siguranță ineficiente.

---

<sup>4</sup> Pentru copiii după o anumită vârstă.

### ***Instruirea și cooperarea cu organele de drept***

Cooperarea cu organele de drept este crucială pentru a garanta siguranța, în același timp, colaborarea între servicii și poliție permite transferul de cunoștințe și o mai bună înțelegere de către poliție a rolului lor în protejarea victimelor violenței în familie..

Majoritatea centrelor colaborează cu organele de drept și consideră această colaborare esențială pentru a funcționa în condiții de siguranță și garanta siguranța beneficiarilor și personalului. Există diferite metode de cooperare, inclusiv semnarea de protocoale de cooperare, aplicarea măsurilor de siguranță/securitate sau schimbul de informații. În timp ce instruirea poliției este obligatorie, implementarea eficace și sistematică a instruirii nu este întotdeauna efectuată în Republica Moldova. Se atestă că, în general, poliția nu înțelege problema violenței în familie sau are o atitudine care rezultă într-o cooperare anevoioasă. Centrele ar saluta o schimbare în atitudinea poliției, elaborarea unui protocol de lucru pentru intervenție și o creștere generală a volumului de finanțare, pentru a permite axarea poliției asupra rolului său proactiv de protecție și pentru a facilita o atitudine de colaborare față de conlucrarea cu centrele.

### ***Confidențialitatea***

Confidențialitatea este esențială pentru femeile victime ale violenței VPI/VF. Acest lucru este deosebit de important în caz de referire a beneficiarilor la alte organizații sau agenții. Uneori poate fi necesar schimbul de date cu organizațiile din exterior, și, atunci când se întâmplă acest lucru, beneficiarele trebuie să fie informate.

Majoritatea centrelor colectează date privind identitatea beneficiarilor. Se atestă frecvența sporită de transfer de date între centre și alte agenții, cauzată de necesitatea referirii către servicii externe sau referirea femeilor de către alte instituții către centre. Obligația de a colecta date de identitate depinde de serviciile prestate. De asemenea au fost cazuri de transfer de date în cazurile care implică minorii. Cel mai frecvent, datele sunt transferate către organele de ocrotire a normelor de drept sau autoritățile de protecție a copilului, sau la alte organe după necesitate. În timp ce mai multe centre au menționat că dispun de proceduri interne pentru transferul de date, unele au remarcat și aplicarea reglementărilor legale guvernamentale în vigoare. Provocările legate de asigurarea confidențialității includ necunoașterea normelor de confidențialitate (inclusiv de către poliție).

### ***Diversitatea și nediscriminarea***

Toate serviciile trebuie să respecte diversitatea beneficiarilor de servicii și să aplice o abordare nediscriminatorie. Tuturor femeilor victime ale violenței, indiferent de

statut, mediul din care provin sau de situația în care se află, trebuie să le fie asigurat accesul la serviciile prestate.

Deși jumătate dintre centre au declarat că acceptă toate femeile victime ale violenței, altele șase au stabilit unele restricții privind accesul la serviciile sale, prin condiția prezentării fie a unui raport de expertiză medico-legală, fie a ordonanței de recunoaștere în calitate de parre vătămată. Alți factorii menționați care limitează accesul și pot necesita referirea la un alt specialist sunt maladiile respiratorii, cum ar fi tuberculoza, maladiile psihice, criminalitatea sau consumul de droguri și/sau dependența de alcool. Restricțiile problematice sunt epilepsia, mobilitatea limitată, zona geografică (în baza finanțării raionale), precum și restricțiile legate de vârsta copiilor.

### ***Accesul echitabil și gratuit***

Accesul echitabil și gratuit implică faptul că sprijinul este gratuit, distribuit echitabil în toate regiunile, asigurându-se un adăpost la 10.000 locuitori. Serviciile trebuie să fie prestate 24/7 și în mod ideal durata de plasament ar trebui să fie nelimitată sau prelungirea șederii să fie luate în considerație în funcție de situația individuală.

Capacitatea de plasament estimată a tuturor centrelor se ridică la 181 locuri și/sau paturi de adăpost. Mai sunt necesare circa 175 locuri de adăpost în Republica Moldova<sup>5</sup>. Adăposturile/centrelor sunt larg distribuite pe întreg teritoriul Moldovei. În ceea ce privește plasamentul femeilor victime ale violenței VPI/VF, în timp ce mai multe centre acordă prioritate acestui grup, în unele centre femeile victime ale violenței VPI/VF nu reprezintă o majoritate a femeilor plasate. Durata șederii variază, în unele centre constituind doar trei luni, prelungirea șederii uneori nefiind posibilă. Șederea scurtă este o problemă în Republica Moldova din cauza lipsei locuințelor de tranziție.

### ***Acțiunile de advocacy și suportul***

După cum a fost menționat mai sus, există un șir de servicii esențiale, de care femeile victime ale violenței au nevoie și le utilizează cel mai frecvent. Atunci când aceste centre nu sunt disponibile pe loc, centrele trebuie să dispună de capacitatea de a face referire beneficiarilor la servicii externe.

Deși centrele oferă diverse servicii femeilor victime ale violenței, mai există unele lacune, iar atunci când serviciile nu sunt disponibile, există cazuri când nu se fac referirile necesare către alte servicii, posibil din cauza disponibilității limitate a serviciilor în Republica Moldova. Centrele au lansat un apel copleșitor pentru

---

<sup>5</sup> În baza normei recomandate de 1 spațiu la 10.000 locuitori, ceea ce ar însemna un număr total de 356 locuri de adăpost în Republica Moldova.



îmbunătățirea accesului femeilor la locuințe de tranziție, precum și necesitatea de servicii legate de piața muncii. În general, algoritmul de obținere a ajutorului de către femeile victime ale violenței este unul complex (de exemplu, solicitarea unei ordonanțe de protecție, găsirea unei locuințe, accesarea asistenței financiare), iar nivelul actual al prestării serviciilor nu rezultă în simplificarea procesului pentru femei.

### ***Abilitarea și autonomia***

Scopul prestării tuturor serviciilor pentru femeile care au supraviețuit violenței este abilitarea acestora prin asigurarea informației despre și acces la drepturi. Dreptul femeilor la autonomie și autodeterminare ar trebui să fie promovat pentru a permite femeilor să-și recapete controlul asupra vieții lor. Mai mult decât atât, nici un impediment nu ar trebui să fie impus femeilor în accesarea serviciilor, cum ar fi obligația de a raporta violența la poliție sau părăsirea partenerului violent.

Toate centrele oferă informații femeilor cu privire la violența și manifestările sale, fie în scris, fie prin discuții. De asemenea, nu există cerințe nejustificate pentru a avea acces la servicii.

### ***Participarea și consultarea***

Participarea personalului și beneficiarilor și cooperarea dintre aceștia este crucială pentru a asigura un proces corect de luare a deciziilor, structuri democratice și îmbunătățirea serviciilor.

Majoritatea centrelor asigură beneficiarelor unele metode de monitorizare și reacție inversă prin reuniuni și discuții periodice, evaluări sau reclamații anonime. În pofida unor sisteme de feedback disponibile, majoritatea centrelor au menționat că beneficiarii sunt deseori reticenți în a împărtăși orice experiențe negative sau critica prestatorului de servicii. Acest lucru poate duce la un dezechilibru de putere real sau perceput, în care femeile se tem să nu piardă sprijinul în cazul în care vor oferi un feedback negativ. Or, neinformarea femeilor despre drepturile lor în măsură egală cu obligațiile lor poate contribui la dezechilibrul real sau perceput de putere. În cazurile în care organizațiile au implementat un proces de feedback anonim, acesta rareori a condus la un feedback obiectiv din partea beneficiarilor.

### ***Tragerea agresorilor la răspundere***

Majoritatea centrelor susțin cu fermitate poziția că nu există nici o scuză pentru violență în familie și că agresorii sunt întotdeauna pasibili de răspundere. Totuși, câteva afirmații reflectă atitudinea de învinovățire a victimelor sau incapacitatea de a oferi opțiuni alternative pentru victimele violenței cu excepția revenirii la agresori.

### ***Guvernanța și responsabilitatea***

Guvernanța și responsabilitatea reprezintă unul dintre cele mai relevante domenii ce țin de modul de administrare și funcționare a centrului, reflectându-se asupra tuturor celorlalte domenii, inclusiv prestarea de servicii eficiente beneficiarilor.

Majoritatea centrelor sunt de mărime medie și, în general, este recomandabil să dispună de zece angajați cu normă întreagă. În prezent situația este alta în majoritatea centrelor, numărul personalului acestora fiind de mai puțin de zece persoane sau fiind o combinație de personal angajat cu program deplin sau parțial. În câteva dintre centrele existente numărul angajaților a scăzut în ultimii ani. Această scădere a rezultat în diminuarea serviciilor prestate. Insuficiența angajaților pentru a acoperi volumul de muncă actual este o preocupare comună a centrelor. Lipsa/instabilitatea finanțării sunt menționate ca obstacolele principale în retenția personalului, alături de "multe categorii de beneficiari" și lipsa specialiștilor necesari pentru domeniul de activitate. Lucrul în cadrul centrelor de sprijin pentru femeile victime ale violenței necesită nu numai competență profesională, ci și un nivel de rezistență la situațiile de șoc. În ceea ce privește salariile, practic nu există două centre, unde aceiași specialiști să fie salarizați la același nivel. Filosofia unor centre fiind preferința pentru formarea la locul de muncă, retenția personalului este crucială pentru a evita ineficiența. Deși centrele fac față sarcinii fiscale, ele se confruntă adesea cu reduceri de buget neașteptate, finanțarea instabilă determinându-i să se bazeze pe fonduri de urgență prevăzute pentru durabilitate (deși prezența acestora este rară) sau să-și reorienteze atenția asupra colectării de fonduri.

### ***Răspunsul coordonat***

Serviciile pentru femei sunt înglobate într-o rețea de instituții și servicii de susținere, prin urmare, s-ar putea să existe necesitatea ca prestatorii de servicii să implice și alte instituții în asistența femeilor victime ale violenței. Deseori, acestea sunt agențiile guvernamentale/de stat și alți prestatori de servicii/ONG-uri. Ca urmare, coordonarea în rețea are loc adesea pe aceste două nivele.

În Republica Moldova există o rețea centrată pe combaterea violenței împotriva femeilor/violenței în familie – Coaliția Națională "Viața fără violență", precum și Sistemul Național de Referire. Există cooperare cu instituțiile/agențiile de stat, cum ar fi poliția, procuratura, instanțele judecătorești, autoritățile de migrație și serviciile pentru tineret/de protecție a copilului, deși aceste instituții nu dispun de unități/direcții specializate în domeniul violenței în familie. De asemenea, este frecventă cooperarea cu serviciile de ocupare a forței de muncă, serviciile sociale și de consiliere. Deși necesară, cooperarea uneori prezintă obstacole din cauza

principiilor instituționale sau proceselor decizionale birocratice. Cooperarea multi-disciplinară este frecventă în Republica Moldova. Cu toate acestea, printre deficiențele existente se numără lipsa unor mecanisme de coordonare, cum ar fi desemnarea președintelui ședințelor sau absența protocoalelor care să ghideze procesul de activitate multi-disciplinară.

### ***Intimitatea și individualitatea***

Pentru a permite femeilor să se refacă de pe urma experiențelor traumatiche, este esențial să se creeze un mediu care să asigure oportunități de solitudine și de odihnă.

Majoritatea centrelor asigură camere de familie individuale, însă nu toate. În unele centre, femeile care au supraviețuit violențelor și copiii lor nu întotdeauna au acces la un mediu privat, la acel moment din viața lor când acesta este probabil cel mai necesar.

### ***Colectarea și analiza datelor***

Majoritatea centrelor colectează datele privind utilizatorii serviciilor, dar mai puține dintre ele colectează informații referitoare la numărul de femei, cărora serviciile nu au putut fi oferite din cauza capacității limitate a centrului. Datele colectate și coroborate sunt folosite în scopuri interne și externe, cum ar fi evaluarea lacunelor, dezvoltarea de strategii pentru îmbunătățire și o înțelegere mai bună a necesităților beneficiarilor de servicii.

### ***Necesitățile prestatorilor de servicii***

Centrele au atestat un șir de necesități, majoritatea fiind realizabile printr-un angajament din partea statului sub formă de finanțare suficientă și durabilă a serviciilor. Centrele care oferă servicii femeilor victime ale violenței trebuie să îmbunătățească calitatea și caracterul specializat al serviciilor pentru beneficiari (precum și stabilirea unui set complet de servicii), și, în același timp, să creeze un mediu pentru angajații centrelor, care să permită creșterea profesională și stimulente. Pentru a asigura o îmbunătățire în ambele domenii, pe lângă consolidarea capacităților teoretice, centrele au nevoie de îmbunătățiri structurale, cum ar fi renovări, și spațiu suplimentar pentru desfășurarea anumitor activități și prestarea de servicii. De asemenea, ar fi binevenite îmbunătățiri în colaborarea cu alte instituții care lucrează cu victimele violenței sau la care sunt referite victimele și cunoștințe mai bune despre violența în familie/violența în bază de gen în rândul specialiștilor în domeniu.

## INTRODUCERE

---

### OBIECTIVE

Obiectivul "*Studiului de analiză a serviciilor prestate femeilor victime ale violenței în familie în Republica Moldova*" a constat în analiza detaliată și aprofundată a capacităților prestatorilor de servicii care lucrează cu femeile victime ale violenței în familie (de exemplu, centrele maternale, adăposturile și alte servicii). Acest obiectiv a fost realizat atât prin evaluarea capacităților instituționale/organizaționale, cât și prin evaluarea serviciilor oferite beneficiarilor și a calității acestora, inclusiv și sub aspectul coordonării centrelor cu sistemul de sprijin public. Deși informația sub aspect cantitativ cu privire la serviciile disponibile în Republica Moldova este larg răspândită, există puține date privind calitatea acestora, provocările cu care se confruntă centrele în asigurarea unor servicii de calitate, precum și modalitățile de îmbunătățire a calității acestora în viitor. De aceea, obiectivul general al studiului este de a oferi o imagine de ansamblu și recomandări solide, printr-o evaluare a capacității pe baza datelor colectate în mod sistematic despre situația actuală a serviciilor sub aspectul calității și folosirea rezultatelor pentru a oferi recomandări în conformitate cu standardele internaționale.

### METODOLOGIA

Sarcinile care au dus la publicarea raportului "*Studiul de analiză a serviciilor prestate femeilor victime ale violenței în familie în Republica Moldova*" au fost următoarele: 1. Elaborarea unui chestionar care abordează calitatea individuală a organizațiilor/prestatorilor de servicii pentru a servi ca bază pentru interviuri realizate de către consultantul național, 2. Testarea chestionarului cu una dintre organizațiile/prestatorii de servicii, 3. Interviuri realizate de consultantul național cu 14 organizații/prestatori de servicii, 4. Analiza structurată a constatărilor interviurilor, 5. Elaborarea raportului.

Chestionarul a fost elaborat de Women against Violence Europe (WAVE) (Femeile contra Violenței Europa), în coordonare cu Centrul de Drept al Femeilor în baza standardelor prezentate în Manualul WAVE "Departate de violență: Linii directoare pentru înființarea și funcționarea unui adăpost pentru femei." Standardele și principiile descrise în manual sunt aplicabile adăposturilor și într-o mare măsură și altor organizații care oferă suport femeilor victime ale violenței și includ astfel de principii, cum ar fi: activitate bazată pe înțelegerea violenței împotriva femeilor prin prisma dimensiunii de gen; susținerea victimelor violenței într-un mod independent

de influențe externe (de exemplu, controlul din partea statului, principiile religioase); managementul eficient al centrului; participarea victimelor violenței în crearea de servicii; prezența diversității și non-discriminării, de rând cu alte standarde și principii care permit responsabilizarea și oferirea sprijinului pentru victimele violenței.

După elaborarea și aprobarea domeniului de aplicare, structurii și conținutului chestionarului, chestionarul a fost testat într-unul dintre centre pentru a stabili modificările necesare. După aprobarea versiunii finale a chestionarului și traducerea versiunii din limba engleză în limba română, consultantul național a început realizarea de interviuri cu 14 centre care lucrează în domeniul violenței împotriva femeilor, majoritatea cărora prestează servicii pentru femeile victime ale violenței și copiii lor. Interviurile au fost realizate în perioada dintre 28 iunie 2014 și 16 iulie 2014.

După finalizarea interviurilor și colectarea datelor, datele din chestionar au fost traduse în limba engleză și prezentate consultantului internațional (WAVE), care a analizat datele colectate și a redactat raportul rezultat cu sprijinul oferit de Centrul de Drept al Femeilor.

De remarcat este faptul că deși au fost intervievate 14 centre/prestatorii de servicii, doar 12 au fost incluse în analiză, deoarece două centre nu corespundeau criteriilor metodologiei de evaluare a serviciilor pentru femeile victime ale violenței și copiilor lor, unul lucrând preponderent cu agresorii de sex masculin, iar celălalt acceptând numai copii.

## **STRUCTURA**

Raportul a fost elaborat astfel, încât să informeze cititorul printr-un format structurat, prezentând inițial REZUMATUL EXECUTIV, urmat de INTRODUCERE ȘI INFORMAȚII GENERALE despre serviciile disponibile pentru femeile victime ale violenței în Republica Moldova, ca și context pentru PROFILUL PRESTATORILOR DE SERVICII, în care se prezintă informațiile generale despre domeniul de aplicare al prestării serviciilor, grupurile de beneficiari și capacitățile operaționale. Informațiile despre fiecare centru/prestator de servicii sunt prezentate în mod individual. Centrele sunt numerotate de la 1 la 14 și desemnate prin numărul lor (ex. O1, O2) în secțiunea principală a raportului. Trebuie remarcat faptul că ordinea în care sunt prezentate centrele după profil (1-14) nu are nicio semnificație aparte. În continuare, partea substanțială a proiectului de raport este EVALUAREA CAPACITĂȚII, care combină constatările din chestionarele individuale completate în

timpul interviurilor cu centrele și scoate în evidență cele mai importante constatări într-un sens general, în următoarele domenii: *abordarea violenței împotriva femeilor prin prisma dimensiunii de gen, prestarea serviciilor specializate, independența serviciilor, suport pentru copii, siguranța și securitatea, instruirea și cooperarea cu organele de drept, confidențialitatea, diversitatea și nediscriminarea, acces echitabil și gratuit, advocacy și sprijin, abilitare și autonomie, participare și consultare, tragerea agresorilor la răspundere, guvernare și responsabilitate, răspuns coordonat, confidențialitate și individualitate, colectarea și analiza datelor, precum și necesitățile prestatorilor de servicii*. Ultima parte a Raportului conține RECOMANDĂRI elaborate în baza constatărilor evaluării capacității și necesităților centrelor.

## INFORMAȚII GENERALE<sup>6</sup>

---

În total, la interviu au participat 14 centre. Numărul lor repartizat aleatoriu, tipurile centrelor și amplasarea sunt prezentate în secțiunea PROFILUL PRESTATORILOR DE SERVICII. Din cele 14 organizații, patru sunt centre maternale, cinci sunt adăposturi (unul dintre adăposturi este, de asemenea, un ONG de advocacy, iar altul este în același timp și centru maternal), iar trei sunt ONG-uri de advocacy. Deși în continuare se atestă că majoritatea centrelor maternale și adăposturilor au înființat în paralel un ONG la sediul lor, totuși ele sunt în primul rând instituții publice și sunt organizate ca atare, înființarea ONG-urilor având scopul principal de a asigura durabilitatea prin colectarea de fonduri suplimentare din partea donatorilor internaționali.

Organizațiile interviewate pentru acest studiu au "efectuat acțiuni de advocacy și prestat servicii pozitive pentru victimele violenței în familie" de-a lungul anilor. În pofida acestui fapt, există în continuare numeroase lacune în ceea ce privește prestarea de servicii în Republica Moldova. Din punct de vedere istoric, centrele maternale au fost create pentru a preveni abandonul copiilor și treptat au început să presteze servicii și femeilor victime ale traficului de ființe umane și violenței în familie în calitate de beneficiari. Centrele oferă prioritar sprijin femeilor tinere cu copii, care se află în situație de criză și care probabil nu au alte opțiuni de adăpost. Toate organizațiile prestează diverse servicii (plasament, asistență/consultanță juridică, consiliere) victimelor violenței și altor beneficiari, activitatea lor incluzând și prevenirea și protecția împotriva violenței (de exemplu cursuri de formare, lobby, coordonare în rețea).

Sub aspect cantitativ, serviciile existente pentru victimele violenței în familie nu sunt suficiente și lipsesc locuri de adăpost, în special prin prisma prevalenței ridicate a violenței împotriva femeilor în Republica Moldova și ținând cont de faptul că nu toate serviciile sunt specializate în oferirea suportului în exclusivitate femeilor victime ale violenței. Se estimează că circa 40% dintre femei au fost supuse violenței fizice de către un partener intim în timpul vieții lor, în timp ce 60% au fost supuse violenței psihologice<sup>7</sup>.

Sub aspect calitativ, în prezent este foarte necesară îmbunătățirea capacităților serviciilor existente, de exemplu, în domeniul legislației/ordonanțelor de protecție.

---

<sup>6</sup> Informațiile oferite în această secțiune se bazează în mare parte pe datele din: Avocații pentru Drepturile Omului et al. (2012). Implementarea legislației Republicii Moldova în domeniul violenței în familie – raport din perspectiva drepturilor omului.

<sup>7</sup> Femeile din Europa împotriva violenței (WAVE). (2013). Raport de țară 2012: Verificarea datelor colectate și Servicii Europene pentru Femeile și Copiii Supraviețuitori ai Violenței – Dreptul la Protecție și Suport. Pg. 185.

De asemenea, anumite standarde și principii, cum ar fi respectarea confidențialității, independența sau non-discriminarea uneori lipsesc în prestarea de servicii. Respectarea limitată a acestor principii are la bază o varietate de factori combinați, inclusiv istorici, finanțarea neadecvată și lipsa specializării serviciilor prestate în domeniul violenței în familie.

Analiza generală a organizațiilor intervievate, tipul organizației, amplasarea, capacitatea de adăpost și numărul mediu lunar al beneficiarilor sunt prezentate în continuare. Din analiza generală se atestă că serviciile de mai jos, care oferă plasament, au o capacitate estimată de 181 locuri de adăpost pentru victimele violenței în Republica Moldova, iar un număr estimat de alte 175 de locuri<sup>8</sup> lipsește. De asemenea, trebuie remarcat faptul că nu toate organizațiile care oferă plasament sunt specializate pe categoria de beneficiari victimele violenței în familie, locurile de adăpost fiind astfel alocate pentru categorii diverse de beneficiari.

**Tabelul 1: Organizațiile intervievate în cadrul studiului**

| Denumirea organizației  | Locația  | Tipul instituției  | Serviciile de bază    | Nr. de locuri | Numărul mediu lunar al beneficiarilor |
|---|----------|--------------------|-----------------------|---------------|---------------------------------------|
| 1. Centrul Maternal Cahul   | Cahul    | Instituție publică | centru maternal       | 24            | 24–25                                 |
| 2. Centrul de Asistență și Protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane | Chișinău | Instituție publică | adăpost               | 24            | 40 <sup>9</sup>                       |
| 3. Casa Mărioarei   | Chisinău | ONG                | adăpost <sup>10</sup> | 21            | 83 <sup>11</sup>                      |
| 4. Centrul de Drept al Femeilor   | Chișinău | ONG                | advocacy              | n/a           | 65 <sup>12</sup>                      |
| 5. Centrul maternal "Pro Familia"   | Căușeni  | Instituție publică | centru maternal       | 19            | 19                                    |
| 6. Centrul de plasament "Cupluri părinte-copil"   | Cornești | Instituție publică | adăpost               | 17            | 14                                    |

<sup>8</sup> În conformitate cu articolul 23 (adăposturi) din Raportul explicativ la Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie, care prevede 1 loc de adăpost la 10.000 locuitori. Având în vedere numărul estimativ al populației Republicii Moldova, de 3.559.497 persoane, în Moldova ar fi necesare cel puțin 356 locuri de adăpost.

<sup>9</sup> Include beneficiarii serviciilor nerezidențiale.

<sup>10</sup> Organizația de asemenea este un ONG cu profil de advocacy, însă prestează prioritar servicii de adăpost.

<sup>11</sup> Include beneficiarii serviciilor nerezidențiale.

<sup>12</sup> Numărul include 15 beneficiare și 50 persoane instruite.



|  |          |                    |                            |                 |                 |
|--|----------|--------------------|----------------------------|-----------------|-----------------|
| 7. Centrul de asistență și consiliere pentru agresorii                                 | Drochia  | Instituție publică | program pentru agresori    | -               |                 |
| 8. Centrul Internațional pentru protecția și promovarea Drepturilor Femeii 'La Strada' | Chișinău | ONG                | advocacy                   | n/a             | - <sup>13</sup> |
| 9. Centrul Maternal "Ariadna"  | Drochia  | Instituție publică | centru maternal            | 30              | 10              |
| 10. Centrul "Onoarea și dreptul femeii contemporane"                                   | Bălți    | ONG                | advocacy                   | n/a             | 30              |
| 11. Centrul maternal raional "Pro Femina"  | Hâncești | Instituție publică | centru maternal            | 20              | 18              |
| 12. Centrul de criză familială "Sotis"   | Bălți    | Instituție publică | adăpost                    | 19              | 18              |
| 13. Centrul temporar de adăpost și reabilitare a copiilor                              | Bălți    | Instituție publică | Centru maternal și adăpost | 7 <sup>14</sup> | 10              |
| 14. Centrul Național de Prevenire a abuzului față de copii CNPAC                       | Chișinău | ONG                | advocacy                   | -               |                 |

<sup>13</sup> Centrul "La Strada" gestionează 3 linii telefonice fierbinți: Linia fierbinte telefonică pentru copii din iunie 2014, Linia telefonică de încredere, Linia fierbinte pentru migranți. Până pe 16 iulie 2014, la linia telefonică pentru copii au parvenit 181 de apeluri. În 2013, Linia de încredere pentru femei a recepționat 1,297 de apeluri. În 2013, Linia de încredere pentru migranți a recepționat 5,121 de apeluri.

<sup>14</sup> Se face referire la numărul de femei care pot fi plasate. De asemenea, există locuri acordate separat copiilor.

## PROFILUL PRESTATORILOR DE SERVICII

---

### 1. Centrul maternal din Cahul, (instituție publică care prestează servicii publice<sup>15</sup>)

Centrul a funcționat constant de la înființarea sa în 2007. Sediul centrului este deschis zilnic (inclusiv în zilele de odihnă) de la 8:00 până la 17:00, serviciile fiind prestate 24 ore pe zi. **În medie, centrul oferă servicii pentru 24–25 persoane pe lună în timpul iernii și 10–12 persoane în timpul verii.** Jumătate dintre beneficiari sunt femei și jumătate sunt copii. Datele se bazează pe înregistrările centrului. Grupurile-țintă ale centrului sunt femeile (18 ani sau mai mult) cu copiii lor sau femeile fără copii, care sunt victime ale violenței din partea partenerului intim (VPI) sau violenței în familie (VF) (în special abuzate sexual), potențialele victime ale traficului, mamele singure, femeile cu HIV/SIDA, cu probleme de sănătate mintală, afectate de lipsa de adăpost sau femei tinere în situații de criză. De asemenea, Centrul oferă suport copiilor (însoțiți de mamele lor) cu HIV/SIDA. **Beneficiarii reprezentativi ale serviciilor oferite de centru sunt femeile caracterizate cumulativ prin următoarele: victimele VPI sau VF, care au copii și sunt afectate de lipsa de adăpost, o minoritate fiind femeile victime supraviețuitoare ale violenței, mamele singure, femeile cu alienări mintale sau aflate în situație de criză.**

În cadrul centrului activează în total opt persoane, inclusiv cinci femei angajate cu normă deplină și trei femei angajate cu fracțiune de normă de lucru, fără niciun angajat de sex masculin și fără niciun voluntar care ar susține activitatea centrului. Persoanele angajate cu normă întreagă sunt trei asistenți sociali, un paznic de noapte și un psiholog (post ce era vacantă în momentul interviurilor). Persoanele angajate cu fracțiune de normă sunt o asistentă medicală și un asistent pedagogic. În prezent centrul nu are în niciun avocat. Personalul acordă asistență tuturor grupurilor-țintă și beneficiarilor centrului. **Serviciile prestate și activitățile desfășurate de centru sunt admiterea, plasamentul, consilierea prin telefon, consilierea individuală față-în-față, suportul pentru copiii victimelor violenței, instruirea pentru personal (intern), reintegrarea socială, asistență medicală, monitorizarea/evaluarea, colectarea/analiza datelor, lucrul în rețea, oferirea de produse alimentare și sprijin în accesarea ajutorului financiar.** Serviciile care lipsesc sunt linii telefonice de asistență de urgență disponibile 24/7, consultanță juridică și asistență juridică, însoțire la judecată, acces la piața forței de muncă, precum și sprijin în identificarea unei noi locuințe. Principala sursă de finanțare pentru acest centru sunt fondurile publice din partea guvernului Republicii Moldova. Sursele private de finanțare sunt reprezentate numai de ajutorul umanitar, cum ar fi haine,

---

<sup>15</sup> Până în 2013, organizația a servit și în calitate de sediu pentru o organizație non-guvernamentală (ONG)

scutece sau pachete igienice. Centrul colaborează cu ONG-uri din comunitate în organizarea activităților culturale pentru beneficiarii săi. De asemenea, centrul implică voluntari în lucrul său. Conform datelor disponibile, bugetul anual pentru anul 2013 a fost de 532000 lei moldovenești, cu o creștere anuală vădită. În 2014 acest buget a fost de 621600 lei moldovenești.

## 2. Centrul de Asistență și Protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane, municipiul Chișinău (instituție publică care prestează servicii publice<sup>16</sup>)

Centrul a funcționat constant de la înființarea sa în 2001. Oficiul centrului este deschis zilnic (inclusiv în zilele de sâmbătă și duminică) de la 7.30 până la 17.00, serviciile fiind oferite 24 ore pe zi. **În mediu, centrul prestează servicii<sup>17</sup> pentru 40 persoane pe lună. Beneficiarii sunt femeile (48%), bărbații (6,5%) și copiii (45,5%).** Grupurile-țintă ale centrului sunt femeile (18 ani sau mai mult) cu copiii lor, precum și femeile fără copii, care sunt fie victime ale VPI/VF, potențialele victime ale traficului și victimele traficului (grupul principal), mamele singure și migranții în situații dificile, femeile cu probleme de sănătate mintală și femeile fără loc de trai. De asemenea, centrul oferă asistență bărbaților (18 ani și mai mult), victime ale traficului sau victime ale violenței. Copiii care sunt victime, atât însoțiți, cât și cei neînsoțiți, de asemenea beneficiază de asistența centrului. **Beneficiarele de sex feminin, care utilizează serviciile centrului sunt victimele VF (16,5%), victimele traficului de persoane (17,5%), femeile cu probleme de sănătate mintală (20%), tinerele în situație de criză (13,5%), fetele-copii cu mamele lor (14,5%) sau persoanele care se confruntă cu o combinație a acestor și alte probleme (11,5%).** Deși în primele șase luni ale anului 2014 numai 8.5% dintre clienți erau și victime ale violenței partenerului intim, numărul reprezentanților acestui tip de clienți este de regulă mai mare. Datele se bazează pe evidența centrului.

În cadrul centrului activează 18 persoane, 13 femei angajate cu norma deplină și două femei angajate pe bază de program redus, voluntari internaționali, trei bărbați angajați cu norma deplină și niciun bărbat voluntar care ar susține activitatea centrului. Angajații cu norma deplină sunt doi psihologi, nouă asistenți sociali, un medic, o asistentă medicală și un avocat. Este prezent și un psihiatru, care însă nu este plătit din bugetul organizației, ci de Organizația Internațională pentru Migrație (OIM). Fiecare membru al personalului lucrează cu un anumit grup de beneficiari, în timp ce psihologul lucrează cu toate grupurile. Centrul nu dispune de un asistent

<sup>16</sup> Pentru a acumula resurse financiare, organizația are și rolul de organizație non-profit (ONG).

<sup>17</sup> Exemplul de servicii oferite pentru 200 beneficiari (129 persoane noi și 71 beneficiari reveniți) în perioada dintre ianuarie și iunie 2014: asistență pentru repartiere, adăpost, asistență socială, servicii medicale, asistență psihologică, asistență juridică și instruire profesională.

dedicat lucrului cu copiii. Serviciile oferite în cadrul centrului sunt admiterea, plasamentul, consilierea prin telefon, consilierea față-în-față, intervenția în situație de criză, psihoterapie, consilierea juridică și asistență juridică (drept penal, drept civil – ordonanțe de protecție, compensare), însoțirea în instanță, sprijinul pentru copiii victimelor, instruirii interne pentru personal, instruirii externe (poliție, altele), informare (ex. mediul rural), accesul la piața forței de muncă, sprijin în revenirea la domiciliu/identificarea unei locuințe noi, accesul la asistență financiară, asistență medicală, monitorizare/evaluare, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW), lucrul în rețea. Centrul nu gestionează o linie fierbinte de urgență în regim 24/7. Centrul beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova, finanțare privată (de exemplu de la organizațiile internaționale și donatori) și este susținut de activitatea voluntarilor internaționali.<sup>18</sup> Finanțarea din sursele publice și private este oferită pe bază de proiect. În conformitate cu datele disponibile, bugetul anual pentru anii 2010–2014 a fost în creștere constantă. Acesta a constituit 461.100 lei în 2010 și a crescut constant la 2.865.800 lei în 2014.

### 3. Adăpostul "Casa Mărioarei" (Organizație non-guvernamentală care prestează servicii)

Organizația a funcționat constant de la înființarea sa în 2000, deși deschiderea oficială a avut loc în 2004. Programul de activitate ale oficiului adăpostului este de luni până vineri de la 9.00 până la 17.00, deși însăși serviciile sunt oferite pentru femeile plasate în adăpost în regim de 24 ore din 24, inclusiv zilele de sâmbătă și duminică, și sărbătorile,. Beneficiarii noi nu sunt acceptați în afara orelor de lucru ale oficiului. **În mediu, organizația oferă servicii<sup>19</sup> pentru 83<sup>20</sup> persoane pe lună. Beneficiarii sunt femeile (40%) și copiii (60%). Grupurile-țintă ale organizației sunt femeile cu copii (18 ani și mai mult), care sunt victime ale VPI și/sau VF. Copiii ajutați de organizație sunt însoțiți de mame, care de asemenea beneficiază de asistența organizației. Datele se bazează pe registrele oficiale ale organizației, dar nu conțin date dezagregate pe categorii. Utilizatorii cei mai tipici de servicii oferite de organizație sunt victimele VPI și/sau VF și copiii acestora.**

Organizația are un număr total de 13 angajați, dintre care cinci femei angajate cu norma întreagă (100% ore de lucru) și opt femei angajate pe bază de program incomplet (80% din orele de lucru). Deși în prezent la "Casa Mărioarei" nu activează

<sup>18</sup> Centrul preferă voluntari internaționali, cei din Moldova fiind "prea puțin motivați".

<sup>19</sup> Serviciile includ servicii de zi și plasament.

<sup>20</sup> Potrivit răspunsurilor oferite la chestionar, serviciile de zi și/sau plasament sunt oferite pentru circa 1000 beneficiari pe an.

voluntari, organizația are legături cu o rețea de 80 voluntari (specialiști în drept) care activează în regiune (20 dintre care sunt bărbați). În cadrul organizației activează un psihopedagog angajat cu program complet, doi lucrători sociali, doi asistenți sociali, un avocat/jurist, un psiholog și o asistentă, angajați pe bază de program incomplet. Personalul lucrează cu femeile și copiii acestora. **Serviciile prestate în cadrul centrului sunt admiterea, plasamentul, consilierea prin telefon, consilierea față-în-față, intervenția în situație de criză, consiliere juridică și asistență juridică (drept penal, drept civil – ordonanțe de protecție, compensare), însoțire la procesul de judecată, sprijin pentru copiii victimelor, instruire interne pentru personal, instruire externe (poliție, altele), informare (ex. mediul rural), reintegrare socială, accesul la piața forței de muncă, sprijin în revenirea la domiciliu/identificarea unei locuințe noi, acces la ajutorul financiar, asistență medicală, monitorizare/evaluare, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW) și lucrul în rețea.** Organizația nu oferă asistență juridică pe problemele de migrație (vize) sau o linie fierbinte 24/7. Organizația nu beneficiază de finanțare din bugetul de stat, dar se bazează pe donații private din partea organizațiilor și/sau donatorilor internaționali și sprijinul voluntarilor. De asemenea, organizația colectează fonduri sub formă de salarii și primește donații de haine, produse alimentare, mobilier și produse de igienă. **Potrivit datelor disponibile, bugetul anual pentru anii 2010–2014 a fost în creștere constantă. Acesta a constituit 60000 USD<sup>21</sup> în 2010 și a crescut constant la USD 120.000<sup>22</sup> în 2014. În 2012, Casa Mărioarei era finanțată de Oak Foundaton, ceea ce explică creșterea constantă a volumului de finanțare.**

#### **4. Centrul de Drept al Femeilor (Organizație non-guvernamentală ce prestează servicii )**

Organizația a funcționat constant de la înființarea sa în 2009. Programul de activitate a oficiului centrului este de luni până vineri de la 9.00 până la 18.00. Asistența juridică este oferită și în zilele de sâmbătă și duminică. Serviciile sunt oferite 24 ore pe zi. **În mediu, pe lună organizația oferă servicii pentru 15 persoane și organizează instruire pentru 50 persoane. Beneficiarii centrului sunt femeile (99%) și copiii (1%), rareori și bărbații (2 cazuri între 2012 și 2014).** Grupurile-țintă ale organizației sunt femeile (18 ani sau mai mult) cu copiii lor, cât și femeile fără copii, victime ale violenței VPI și VF, precum și victimele violului și avortului forțat. Alte grupuri-țintă sunt femeile cu probleme de sănătate mintală și femeile afectate de problema lipsei adăpostului. Bărbații beneficiari ai asistenței sunt victime ale

<sup>21</sup>Aproximativ 838.789 lei moldovenești conform cursului de schimb la 29.08.2014

<sup>22</sup> Aproximativ 1.677.578 lei moldovenești conform cursului de schimb la 29.08.2014

violentei în familie. Copiii beneficiari sunt de asemenea victime ale violentei în familie și altor forme de violență. **Utilizatorii cei mai tipici de servicii oferite de organizație sunt femeile victime ale VPI (90%), VF (5%) sau femeile victime ale altor forme de violență (5%). Datele se bazează pe evidența organizației.**

Organizația are un număr total de zece angajați, dintre care șase femei angajate cu normă deplină și patru femei angajate pe bază de program incomplet. Organizația nu are niciun bărbat angajat. Angajații cu program redus sunt un psiholog și cinci juriști care acordă asistență femeilor victime ale violentei și victime ale violentei în familie, respectiv. **Organizația nu are un angajat responsabil de îngrijirea copiilor sau asistent social (deși acești specialiști ar putea să nu fie necesari, dacă ținem cont de mandatul serviciilor oferite de organizație), și serviciile prestate de organizație sunt consilierea prin telefon, consiliere față-în-față, intervenție în situație de criză, psihoterapie, consiliere juridică și asistență juridică (probleme de migrație, drept penal, drept civil – ordonanțe de protecție, compensare), sprijin pentru copiii victimelor, instruire interne pentru personal, instruire externe (poliție, altele), informare (ex. mediul rural), reintegrare socială, acces la asistență financiară, monitorizare/evaluare, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW), crearea de rețele/lucrul în rețea și altele (consultare cu privire la legislație și lacunele în cadrul normativ).** Organizația nu gestionează o linie fierbinte 24/7, dar face referire la alte servicii, inclusiv de adăpost, acces la piața muncii, sprijin pentru revenirea la domiciliu sau asistență medicală și asistență psihologică pentru copii. Totuși, aceste servicii nu fac parte din mandatul organizației. Organizația nu beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova, doar de finanțare privată de la organizațiile internaționale și donatori, și este susținută prin activitatea voluntarilor. **În conformitate cu datele disponibile, bugetul anual pentru anii 2010–2014 a fost în creștere constantă. Acesta a constituit 1350 USD<sup>23</sup> în 2010 și a crescut constant la USD 212.790<sup>24</sup> în 2014.**

##### **5. Centrul Maternal "Pro Familia" din Căușeni (Instituție publică care prestează servicii publice <sup>25</sup>)**

Centrul a funcționat constant de la înființarea sa în 2007.<sup>26</sup> Programul de activitate a oficiului centrului este de luni până vineri de la 8.00 până la 17.00, deși serviciile sunt prestate în regim de 24 ore din 24, inclusiv în zilele de sâmbătă și duminică, și

<sup>23</sup> Aproximativ 18.872 lei moldovenești conform cursului de schimb la 29.08.2014

<sup>24</sup> Aproximativ 2.974.766 lei moldovenești conform cursului de schimb la 29.08.2014

<sup>25</sup> Organizația servește în calitate de sediu pentru o organizație non-profit (ONG), Asociația psihologilor din Tighina.

<sup>26</sup> Potrivit chestionarului, organizația și-a început activitatea în 2007, deși finanțarea a început în 2011.

sărbători. În mediu, centrul prestează servicii pentru 19 persoane pe lună. Beneficiarii centrului sunt femeile (51%) și copiii (49%). Grupurile-țintă ale centrului sunt femeile (18 ani și mai mult) cu copiii lor, care sunt victime ale VPI sau VF, mamele singure, afectate de problema lipsei adăpostului sau femeile în situații de criză sau femeile (19 ani sau mai mult) fără copii, care sunt victime ale VPI sau VF. Copiii beneficiază de asistență numai atunci când sunt însoțiți de femeile care beneficiază și ele de asistența centrului. Majoritatea femeilor care beneficiază de asistență sunt victime ale VPI (90%) sau VF (1%). De asemenea, ele se confruntă și cu alte probleme, cum ar fi lipsa de adăpost sau confruntarea cu o situație de criză în tinerețe fragedă. Datele se bazează pe evidența centrului.

Centrul are un număr total de 12 angajați, dintre care opt femei angajate cu norma întreagă și cinci femei voluntare, care activează pe baza unui program incomplet. De asemenea, în cadrul centrului activează doi bărbați, angajați cu program complet. Angajații cu program complet sunt cinci asistenți sociali și o asistentă, iar cei doi angajați prin cumul sunt un psiholog și un pedagog. Toți angajații lucrează preponderent cu femeile, iar psiho-pedagogul lucrează și cu copiii. Centrul nu are în calitate de angajați un asistent dedicat îngrijirii copiilor sau un jurist. **Serviciile prestate în cadrul centrului sunt admiterea, plasamentul, consilierea prin telefon, consilierea față-în-față, intervenție în situație de criză, psihoterapie, însoțirea la procesul de judecată, instruire interne pentru personal, instruire externe (poliție, altele), informare (ex. mediul rural), reintegrare socială, asistență medicală, monitorizare/evaluare, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW) și lucrul în rețea.** Centrul nu oferă consiliere sau asistență juridică, linie fierbinte 24/7, acces la piața muncii, sprijin pentru revenirea la domiciliu/identificarea unei locuințe și acces la asistența financiară. Centrul beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova; finanțare privată (de exemplu de la organizațiile internaționale și donatori) și este susținut de activitatea voluntarilor. Finanțarea privată parvine de la Organizația Internațională pentru Migrație (OIM). **În conformitate cu datele disponibile, bugetul anual pentru anii 2010–2014 a fost în creștere constantă. Acesta a constituit 454.700 lei în 2010 și a crescut constant la 750,000<sup>27</sup> lei moldovenești în 2014.**

#### **6. Centrul maternal de plasament pentru cupluri părinte-copil, Ungheni, Cornești (Instituție publică care prestează servicii publice )**

Centrul a funcționat constant de la înființarea sa în 2008. Pe parcursul a trei luni în 2013 centrul nu a funcționat din cauza lucrărilor de reparație. Adăpostul a fost deschis de autoritățile raionale. Programul de activitate a oficiului centrului este de luni până vineri de la 8.00 până la 18.00, deși serviciile înseși sunt oferite în regim

<sup>27</sup>340.000 lei moldovenești pentru activitățile de bază și 114.000 pentru alte proiecte.

de 24 ore din 24, inclusiv zilele de sâmbătă și duminică, și sărbători. **În mediu, centrul oferă servicii pentru 14 persoane pe lună. Beneficiarii sunt femeile (29%) și copiii (71%). Grupurile-țintă ale centrului sunt femeile (18 ani și mai mult) cu copiii lor, care sunt victime ale VPI sau VF sau mamele singure.** Copiii beneficiază de asistență numai dacă sunt însoțiți de femei sau fete care de asemenea sunt asistate de centru (ex. cu vârsta de 14 ani), care nasc copilul după ce sunt admise la centru. Toate beneficiarele sunt victime ale VPI (100%<sup>28</sup>), care în același timp sunt și mame singure. Datele se bazează pe evidența pe care o duce centrul.

În cadrul centrului activează șapte persoane, dintre care cinci angajați cu program complet și doi bărbați angajați prin cumul. Nu există voluntari. Angajații cu program complet sunt patru asistenți sociali, iar cei doi angajați prin cumul sunt un psiholog și un avocat. Toți angajații centrului lucrează doar cu femeile. Centrul nu are un angajat dedicat lucrului cu copiii. **Serviciile prestate în cadrul centrului sunt admiterea, plasamentul, consilierea prin telefon, consilierea față-în-față, consilierea juridică și asistență juridică (drept penal, drept civil – ordonanțe de protecție, compensare), însoțirea în instanța de judecată, suport pentru copiii victimelor, instruire interne pentru personal, informare (ex. mediul rural), reintegrare socială, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW) și lucrul în rețea.** Centrul nu oferă consiliere sau asistență juridică în materie de migrație, linie fierbinte 24/7, acces la piața muncii, sprijin pentru revenirea la domiciliu/identificarea unei locuințe și acces la asistență medicală.<sup>29</sup> Centrul beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova<sup>30</sup> și finanțare privată (de exemplu de la organizațiile internaționale și donatori), în bază de proiecte. **În conformitate cu datele disponibile, bugetul pentru anul 2014 a fost de 540.000 lei moldovenești. Datele pentru anii precedenți (2010 – 2013) nu sunt disponibile.**

#### **7. Centrul de Asistență și Consiliere pentru Agresori familiari (Instituție publică care prestează servicii publice )<sup>31</sup>**

Centrul a funcționat constant de la înființarea sa în 2012. Programul de activitate a oficiului centrului este de luni până vineri de la 8.00 până la 20.00. **În mediu, centrul oferă servicii pentru 17 persoane pe lună. Beneficiarii sunt bărbații (100%). Grupurile-țintă ale centrului sunt bărbații (18 ani și mai mult), care au comis acte de violență.**

<sup>28</sup>623.000 lei moldovenești pentru activitățile de bază și 127.000 pentru alte proiecte.

<sup>29</sup>Una dintre femeile beneficiare era în același timp și fără adăpost.

<sup>30</sup> Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei (DASPF)

<sup>31</sup> Organizația servește ca sediu pentru organizația non-profit (ONG) "Artemida"



Centrul are un număr total de șase angajați, dintre care două femei angajate cu norma întreagă și doi bărbați cu norma întreagă, doi angajați prin cumul (un bărbat și o femeie) și un voluntar de la Corpul Păcii. Angajații cu program complet sunt un psiholog, un asistent social, iar o angajată prin cumul este asistentă medicală. Toți specialiștii lucrează cu agresorii. **Serviciile oferite în cadrul centrului sunt consilierea prin telefon, consiliere față-în-față, intervenție în situație de criză (în comunitate), consiliere juridică și asistență juridică (drept penal, drept civil – ordonanțe de protecție, compensare), instruirii (interne și externe), informare (ex. mediul rural), reintegrare (ex. acces la educație), accesul la piața forței de muncă, acces la asistența financiară (pentru familii), asistența medicală, monitorizare/evaluare cu familii, colectarea/analiza datelor, sensibilizare, lobby și lucrul în rețea (cu serviciile pentru victimele violenței).** Centrul beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova, finanțare privată de la organizații internaționale și donatori, și este susținut de activitatea voluntarilor. **În conformitate cu datele disponibile, bugetul anual pentru anii 2013–2014 a fost în creștere constantă. Acesta a constituit 300.000 lei moldovenești în 2013 și 600.000 lei în 2014 (jumătate de la bugetul de stat și jumătate din fondurile publice).**

#### **8. Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeilor "La Strada" (Organizație non-guvernamentală ce prestează servicii, Chișinău)**

Organizația a funcționat constant de la înființarea sa în 2001. Programul de activitate a oficiului organizației este de luni până vineri de la 8.00 până la 18.00. Serviciile liniei telefonice fierbinți pentru "Migrație Sigură" sunt oferite de luni până sâmbătă între 8.00 și 20.00. În afara programului apelurile sunt înregistrate de robot. Linia de încredere pentru victimele violenței este deschisă 24 ore pe zi, iar în iulie 2014 funcționa și o linie fierbinte pentru copii, 24 ore pe zi. Au fost recepționate 1170 apeluri de la femei și 127 de la bărbați. **În mediu, la linia telefonică fierbinte "Migrație Sigură" parvin 427<sup>32</sup> apeluri pe lună. Linia de încredere primește 108<sup>33</sup> apeluri pe lună, iar Linia fierbinte pentru copii a recepționat 181 apeluri în iunie, în legătură cu 114 cazuri. În prezent, Linia "Migrație Sigură" este cea la care parvine numărul cel mai mare de apeluri, dintre care 32% de la femei și 68% de la bărbați. Grupurile țintă ale organizației sunt femeile (18 ani sau mai mult) cu copiii lor, cât și femeile fără copii, care sunt fie victime ale VPI, VF, victime ale traficului, mamele singure, femeile cu HIV/SIDA, femeile cu probleme de sănătate mintală, femeile afectate de lipsa de adăpost, femeile în etate în situație de criză, tinerele în situație de criză și femeile migrante în situație de criză. Bărbații expuși situațiilor specificate mai sus de asemenea reprezintă un grup-țintă. Grupurile-țintă**

<sup>32</sup> Conform datelor pentru 2013, 5121 apeluri, dintre care 83 cazuri legate de traficul în ființe umane și exploatare.

<sup>33</sup> Conform datelor pentru 2013, 1297 apeluri, dintre care 625 cazuri legate de violența în familie.

**de copii sunt potențialele victime ale traficului de ființe umane și exploatării, atât în scopuri sexuale, cât și comerciale.** Majoritatea femeilor care beneficiază de asistență sunt victime ale VPI (87%) sau VF (13%).

Datele se bazează pe evidența organizației. Centrul are un număr total de 27 angajați, dintre care 11 femei angajate cu norma întreagă și 13 femei angajate prin cumul, precum și 20 voluntare cu program complet și cinci voluntari cu program redus. De asemenea, în cadrul centrului activează trei bărbați, angajați cu program complet și șase bărbați voluntari, care activează pe baza unui program complet, și doi angajați cu program redus. Personalul angajat în baza unui program complet este reprezentat de nouă psihologi, doi educatori/psihopedagogi și trei avocați/juriști. Persoanele prestează servicii la toate grupurile-țintă. Organizația nu are angajați îngrijitor pentru copii sau lucrători sociali, dar ținând cont de natura serviciilor prestate, acești specialiști nu sunt necesari. **Serviciile oferite în cadrul centrului sunt consilierea prin telefon, linie fierbinte 24/7, consiliere față-în-față, intervenție în situație de criză, psihoterapie, asistență și consiliere juridică (toate domeniile), însoțire la procesul de judecată, asistență pentru copiii victimelor, instruire interne pentru personal, instruire externe (poliție, altele), informare (ex. mediul rural), reintegrare socială, monitorizare/evaluare, colectarea și analiza datelor, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW) și lucrul în rețea.** Organizația nu oferă plasament, acces la piața muncii, sprijin pentru revenirea la domiciliu/identificarea locuinței, acces la asistență financiară sau asistența medicală, dar face referire la organizațiile care oferă astfel de servicii. Organizația beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova numai pentru linia fierbinte pentru copii. Finanțarea se face pe bază de contract. Alte surse de finanțare sunt donațiile private de la organizațiile internaționale/donatori și sunt oferite pe bază de proiect. De asemenea, organizația este susținută de voluntari. Organizația dispune și de un "fond de continuitate", scopul căruia este garantarea durabilității activităților. **În conformitate cu datele disponibile, bugetul anual pentru anii 2010–2014 a fost variabil. Acesta a constituit EUR 312.500<sup>34</sup> în 2014, o reducere de la EUR 418.566<sup>35</sup> în 2013, dar în creștere de la EUR 91.612<sup>36</sup> în 2012. În 2011 și 2010, bugetul a constituit EUR 229.427<sup>37</sup> și EUR 352.379<sup>38</sup> respectiv.**

---

<sup>34</sup> 5.748.011 lei moldovenești în baza cursului de schimb la data de 31.08.2014

<sup>35</sup> 7.698.950 lei moldovenești în baza cursului de schimb la data de 31.08.2014

<sup>36</sup> 1.685.078 lei moldovenești în baza cursului de schimb la data de 31.08.2014

<sup>37</sup> 4.219.996 lei moldovenești în baza cursului de schimb la data de 31.08.2014

<sup>38</sup> 6.481.531 lei moldovenești în baza cursului de schimb la data de 31.08.2014

### 9. Centru Maternal "Ariadna", Drochia (instituție publică care prestează servicii publice<sup>39</sup>)

Centrul a funcționat de la înființarea sa în 2006, cu o întrerupere de șase luni în 2011 din cauza lipsei finanțării la acel moment. Centrul a început să activeze în calitate de instituție publică abia în 2012. Programul de activitate a oficiului centrului este de luni până vineri de la 8.00 până la 17.00, deși serviciile sunt oferite în regim de 24 ore din 24, inclusiv zilele de sâmbătă și duminică, și sărbători. În mediu, centrul oferă servicii pentru nouă – zece<sup>40</sup> persoane pe lună. Beneficiarii sunt femeile (35%) și copiii (65%). Grupurile-țintă ale centrului sunt femeile (18 ani și mai mult) cu copiii lor, care sunt victime ale VPI sau VF sau traficului de ființe umane, sau sunt în situații dificile. Femeile (18 ani și mai mult) fără copii, care sunt victime ale VPI sau VF sau traficului de ființe umane de asemenea reprezintă un grup-țintă. Copiii care sunt victime ale violenței de asemenea reprezintă un grup-țintă și deseori vin însoțiți de mamele lor. Majoritatea femeilor care beneficiază de asistență sunt victime ale VPI (10%) sau VF (80%) sau femeile în dificultate (10%). În același timp, datele arată că centrul a oferit asistență femeilor afectate de problema lipsei adăpostului sau femeilor victime ale traficului. Datele se bazează pe evidența centrului.

În cadrul centrului activează un număr total de nouă persoane, dintre care șapte femei angajate cu normă întreagă, o femeie angajată prin cumul, un bărbat angajat prin cumul și o femeie-voluntar cu program complet de activitate. Angajații cu program complet sunt un psiholog, un educator/pedagog, un asistent social și un avocat. Toți specialiștii lucrează cu femeile și copiii. Centrul nu are un angajat responsabil de îngrijirea copiilor. Serviciile prestate în cadrul centrului sunt admiterea, plasamentul, consilierea prin telefon, consiliere față-în-față, intervenție în situație de criză, consiliere juridică și asistență juridică (drept penal, drept civil – ordonanțe de protecție, compensare), însoțire la proces, sprijin pentru copiii victimelor, instruire interne pentru personal, instruire externe (poliție, altele), informare (ex. mediul rural), reintegrare socială, accesul la piața forței de muncă, sprijin în revenirea la domiciliu/identificarea unei locuințe noi, acces la ajutor financiar, asistență medicală, monitorizare/evaluare, colectarea/analiza datelor, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW) și lucrul în rețea. Centrul nu oferă asistență juridică în legătură cu problemele de migrație sau linie fierbinte 24/7. Centrul beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova, finanțare privată (de exemplu de la organizațiile internaționale și donatori) și este susținut de activitatea voluntarilor (de la Corpul Păcii). Finanțarea

<sup>39</sup> Organizația servește ca sediu pentru un ONG "Artemida"

<sup>40</sup> Potrivit datelor, care arată că organizația prestează servicii pentru 110 persoane anual (40 victime ale violenței și 70 copii).

privată este primită pentru componenta de ONG a centrului și uneori oferă finanțare suplimentară. **În conformitate cu datele disponibile, bugetul anual pentru anii 2012–2014 a fost variabil. Acesta a constituit 614.300<sup>41</sup> lei moldovenești în 2014, 737.600<sup>42</sup> lei moldovenești în 2013 și 350.000<sup>43</sup> lei în 2012.**

#### **10. Centrul "Onoarea și Dreptul Femeilor Contemporane" (Organizație non-guvernamentală ce prestează servicii)**

Organizația a funcționat constant de la înființarea sa în 2000. În 2012, organizația funcționa pe deplin doar cu sprijinul voluntarilor, din cauza lipsei surselor de finanțare. Programul de activitate a oficiului este de luni până vineri de la 9.00 până la 18.00, în timp ce serviciile sunt oferite de luni până vineri de la 9.00 până la 18.00 și 24 ore pe zi în zilele de sâmbătă și duminică, și sărbători. **În mediu, centrul prestează servicii pentru 30 de persoane pe lună. Beneficiarii sunt femeile (50%), bărbații (47%) și copiii (3%). Grupurile-țintă ale organizației sunt femeile (18 ani sau mai mult) cu copiii lor, care sunt fie victime ale VPI, VF, victime ale traficului, mamele singure, femeile în etate în situație de criză, tinerele în situație de criză, precum și femeile (18 ani sau mai mult) fără copii, care sunt victime ale VPI sau VF, victime ale traficului, femeile fără adăpost și femeile în etate în situație de criză. Și bărbații beneficiază de asistența organizației, majoritatea fiind tinerii. Copiii beneficiază de asistență numai dacă sunt însoțiți de un adult, care este beneficiar al centrului. Majoritatea femeilor care beneficiază de asistență sunt victime ale violenței în familie (50%), femei în etate în situație de criză (10%), victime ale traficului (10%), victime ale VPI (10%) și mamele singure (5%). Datele se bazează pe evidența organizației.**

În cadrul organizației activează în total șase persoane, dintre care trei femei angajate cu normă întreagă, o femeie angajată prin cumul, precum și 15 voluntari de sex feminin cu program de activitate redus. De asemenea, în cadrul centrului activează doi bărbați prin cumul și 15 voluntari de sex masculin cu program de activitate redus. Organizația dispune de un psiholog prin cumul, un asistent social prin cumul și un avocat prin cumul. Toate persoanele lucrează cu diferite grupuri de beneficiari, inclusiv cu victimele și persoanele în situație de criză. Avocatul lucrează în special cu victimele traficului de ființe umane și victimele violenței în familie. Organizația nu are un angajat responsabil de îngrijirea copiilor. **Serviciile prestate în cadrul centrului sunt consilierea prin telefon, consilierea față-în-față, intervenție în situație de criză, consiliere juridică și asistență juridică (drept penal, drept civil – ordonanțe de protecție, compensare), însoțire la procesul de judecată, instruirii**

<sup>41</sup> Include finanțarea de stat și finanțarea suplimentară pentru ONG

<sup>42</sup> Include finanțarea de stat și finanțarea suplimentară pentru ONG

<sup>43</sup> Include finanțarea de stat și finanțarea suplimentară pentru ONG

externe (poliție, altele), reintegrare socială, accesul la piața forței de muncă, monitorizare/evaluare, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW) și lucrul în rețea, asistență de mentor și ocazional lecții despre antreprenariat. Organizația nu oferă o linie fierbinte 24/7, și nici plasament, dar face referire la alte servicii, inclusiv pentru sprijin în revenirea la domiciliu sau asistență medicală. Organizația nu a menționat servicii de instruire internă a personalului. Organizația nu beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova, doar finanțare privată de la organizațiile internaționale și donatori, și este susținută prin activitatea voluntarilor. **În conformitate cu datele disponibile, bugetul anual pentru anii 2010–2014 a fost variabil. Acesta a constituit EUR 55.000<sup>44</sup> în 2014, EUR 25.000–30.000<sup>45</sup> în 2013, voluntari numai în 2012, EUR 60,000<sup>46</sup> atât pentru 2011, cât și 2010.**

### **11. Centru Maternal "Pro-Femina", Hâncești (Instituție publică care prestează servicii publice)**

Centrul a funcționat constant de la înființarea sa în 2008. Programul de activitate a oficiului centrului este de luni până vineri de la 8.00 până la 16.00, deși serviciile sunt oferite în regim de 24 ore din 24, inclusiv zilele de sâmbătă și duminică și sărbători. **În mediu, centrul prestează servicii pentru 18 persoane pe lună. Beneficiarii sunt femeile (50%) și copiii (50%). Grupurile-țintă ale centrului sunt femeile (18 ani sau mai mult) cu copiii lor, care sunt fie victime ale VPI, VF, victime ale traficului, mamele singure, femeile cu probleme de sănătate mintală, femeile fără adăpost, femeile în etate în situație de criză, tinerele în situație de criză, femeile migrante în situație de criză sau cazurile în care există riscul abandonului copiilor, precum și femeile (18 ani sau mai mult) fără copii, care sunt victime ale VPI sau VF, femeile în situație de criză, femeile în ultimul trimestru de sarcină, absolvente ale instituțiilor rezidențiale.** Copiii beneficiază de asistență numai dacă sunt însoțiți de femei sau fete care de asemenea sunt asistate de centru. Majoritatea femeilor care beneficiază de serviciile centrului se confruntă cu o combinație de probleme, care le determină să apeleze la centru, inclusiv situații de criză, lipsa adăpostului și statutul de mame singure. Asistența este oferită mai mult victimelor violenței în familie, decât a violenței din partea partenerului intim (30% față de 10%). Datele se bazează pe evidența centrului.

<sup>44</sup>1.004.764 lei moldovenești la cursul de schimb din 01.09.2014

<sup>45</sup> Între 456.707-548.048 lei moldovenești în baza cursului de schimb la data de 01.09.2014

<sup>46</sup> 1.004.764 lei moldovenești în baza cursului de schimb la data de 01.09.2014

În cadrul centrului activează în total nouă persoane, dintre care patru femei angajate cu norma întreagă sau prin cumul și un bărbat angajat prin cumul. Un asistent social este unul dintre angajații cu norma întreagă. De asemenea, există un psiholog prin cumul, un pedagog prin cumul și un medic angajat prin cumul. Toți angajații lucrează cu diferite tipuri de beneficiari. Centrul nu are un angajat dedicat îngrijirii copiilor sau un avocat. **Serviciile prestate în cadrul centrului sunt admiterea, plasamentul, consilierea prin telefon, consilierea față-în-față, intervenție în situație de criză, psihoterapie, însoțire la procesul de judecată, sprijin pentru copiii victimelor, instruire interne pentru personal, reintegrare socială (ex. lecții de limbă, acces la educație), accesul la piața forței de muncă, sprijin în revenirea la domiciliu/identificarea unei locuințe noi, asistență medicală, monitorizare/evaluare, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW) și lucrul în rețea.** Centrul nu oferă asistență juridică sau linie fierbinte 24/7. Asistența juridică era oferită în 2009, dar de atunci a fost sistată. Centrul beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova și finanțare publică sub formă de donații (ex. haine, cadouri). **În conformitate cu datele disponibile, bugetul anual pentru anii 2010–2014 a fost în creștere constantă. Acesta a constituit 208.000 lei în 2010 și a crescut constant la 590.300 lei în 2014.**

#### **12. Centrul de Criză Familială "Sotis", Bălți (Instituție publică care prestează servicii publice<sup>47</sup>)**

Centrul a funcționat constant de la înființarea sa în 2008. Programul de activitate a oficiului centrului este de luni până vineri de la 8.00 până la 16.30, deși serviciile sunt oferite în regim de 24 ore din 24, inclusiv zilele de sâmbătă și duminică și sărbători. **În mediu, centrul oferă servicii pentru 18 persoane pe lună.** Beneficiarii sunt femeile (44%) și copiii (56%). **Grupurile-țintă ale organizației sunt femeile (18 ani sau mai mult) cu copiii lor, cât și femeile fără copii, care sunt fie victime ale VPI sau VF, victime ale traficului, mamele singure, femeile cu HIV/SIDA, femeile în etate în situație de criză, tinerele în situație de criză și femeile migrante în situație de criză.** Copiii beneficiază de asistență numai dacă sunt însoțiți de femeile sau fetele care de asemenea sunt asistate de centru. Toate femeile beneficiare de asistență sunt victime ale VPI (100%), dar unele dintre ele se confruntă cu mai multe probleme în același timp, cum ar fi VF, traficul de ființe umane sau alte probleme. Datele se bazează pe evidența centrului.

În cadrul centrului activează un număr total de 15 persoane, dintre care 12 femei angajate cu normă întreagă și două femei angajate prin cumul, precum și cinci femei voluntare cu program de activitate redus. În cadrul centrului activează și un bărbat. Angajații cu norma întreagă sunt psihologii, trei asistenți sociali, o asistentă

<sup>47</sup> Organizația servește drept sediu pentru o organizație non-profit (ONG) "Logos"

medicală și doi lucrători sociali. De asemenea, centrul are un avocat angajat prin cumul. Toți angajații lucrează cu diferite tipuri de beneficiari (femeile și copiii acestora). Centrul nu are un angajat responsabil de îngrijirea copiilor. **Serviciile prestate în cadrul centrului sunt admiterea, plasamentul, consilierea prin telefon, consilierea față-în-față, intervenție în situație de criză, psihoterapie, consiliere juridică și asistență juridică (drept civil – ordonanțe de protecție, compensare), instruire interne pentru personal, instruire externe (poliție, altele), reintegrare socială, accesul la piața forței de muncă, asistență medicală, monitorizare/evaluare, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW) și lucrul în rețea.** Centrul nu oferă asistență juridică în legătură cu problemele de migrație, vize sau drept penal, linie fierbinte 24/7, însoțire la judecată (deși se face referire) și sprijin pentru revenirea la domiciliu/identificarea unei locuințe noi. Centrul nu oferă asistență copiilor victime ale violenței. Centrul beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova, finanțare privată (de exemplu de la organizațiile internaționale și donatori) și este susținut de activitatea voluntarilor. **În conformitate cu datele disponibile, bugetul anual pentru anii 2010–2014 a fost în creștere constantă. Acesta a constituit 526.900 lei în 2010 și a crescut constant la 740.400 lei în 2014.**

### **13. Centrul de plasament temporar și reabilitare pentru copii, Bălți (Instituție publică care prestează servicii publice<sup>48</sup>)**

Centrul a funcționat constant de la înființarea sa în 1986, iar Centrul Maternal în clădirea adăpostului pentru copii a fost înființat în 2004 sub jurisdicția Ministerului Sănătății. Programul de activitate a oficiului centrului este de luni până vineri de la 8.00 până la 18.00, deși serviciile sunt oferite în regim de 24 ore din 24, inclusiv zilele de sâmbătă și duminică și sărbători. **În mediu, centrul prestează servicii pentru zece<sup>49</sup> persoane pe lună.** Beneficiarii sunt femeile (12%) și copiii (78%). **Grupurile-țintă ale organizației sunt femeile (18 ani sau mai mult) cu copiii lor, care sunt fie victime ale VPI, VF, victime ale traficului, mamele singure, femeile cu HIV/SIDA, femeile cu probleme de sănătate mintală, femeile fără adăpost sau femeile în situație de criză (femeile în etate, tinerele, migranții).** Femeile (18 ani sau mai mult) fără copii care reprezintă un grup-țintă sunt numai acele beneficiare care se confruntă cu probleme de sănătate mintală sau femeile fără adăpost. Copiii de asemenea reprezintă un grup țintă. Majoritatea femeilor asistate de acest adăpost se confruntă cu o combinație de probleme, inclusiv multe femei fără adăpost și mame singure, care sunt expuse și VPI, deși acesta nu este motivul primordial pentru care femeile beneficiază de asistența centrului. Datele se bazează pe evidența centrului.

<sup>48</sup>Organizația servește ca sediu pentru organizație non-profit (ONG)

<sup>49</sup> Potrivit informațiilor cu privire la numărul anual de beneficiari (aproximativ 10 copii și 12-14 femei). Este de remarcat că numărul beneficiarilor este mai mare pe timp de iarnă.

Centrul maternal are opt angajați: un psiholog, un educator, o asistentă medicală, un medic și patru asistenți sociali. Toți angajații lucrează cu diferite tipuri de beneficiari, educatorii lucrând mai ales cu copiii. Centrul nu are un angajat responsabil de îngrijirea copiilor, dar, cum a fost specificat mai sus, educatorii lucrează îndeosebi cu copiii. **Serviciile prestate în cadrul centrului sunt admiterea, plasamentul, consilierea prin telefon, consilierea față-în-față, intervenție în situație de criză, psihoterapie, consiliere juridică (drept civil – ordonanțe de protecție), însoțirea la procesul de judecată, sprijinul pentru copiii victimelor, instruirii interne pentru personal, reintegrarea socială, asistență medicală, monitorizare/evaluare și lucrul în rețea.** Centrul nu oferă consiliere sau asistență juridică în materie de migrație/vize, drept penal sau compensații și nu oferă linie fierbinte 24/7, acces la piața muncii, sprijin pentru revenirea la domiciliu/identificarea unei locuințe, dar face referire la serviciile de asistență financiară. Centrul beneficiază de finanțare publică din partea guvernului Republicii Moldova, și anume Ministerul Sănătății și fonduri private (de exemplu de la organizațiile internaționale și donatori) și este susținut de activitatea voluntarilor. **Potrivit datelor disponibile, bugetul anual pentru anii 2010–2014 al întregii instituții, care include și Centrul Maternal, a fost în creștere constantă. Acesta a constituit 7.620.300 lei în 2010 și a crescut constant la 14.298.100 lei în 2014.**

#### **14. Centrul Național de prevenire a Abuzului față de Copii (Organizație non-guvernamentală ce prestează servicii )**

Organizația a funcționat constant de la înființarea sa în 1998. Programul de activitate a oficiului centrului este de luni până vineri de la 9.00 până la 18.00. **În mediu pe lună, centrul oferă servicii pentru 50<sup>50</sup> copii victime și familiile acestora. Grupul-țintă primar și beneficiarii sunt copiii, în special copiii abuzați (0–18 ani).** Datele se bazează pe evidența organizației.

În cadrul centrului activează un număr total de 17 persoane, dintre care 12 femei angajate cu norma întreagă și un bărbat angajat cu norma întreagă, precum și patru femei voluntare cu program de activitate redus. Din personal fac parte trei psihologi, patru asistenți sociali și un avocat. **Serviciile oferite în cadrul centrului sunt consilierea prin telefon, consilierea față-în-față, intervenție în situație de criză, psihoterapie, asistență și consiliere juridică (penal, drept civil – ordonanțe de protecție, compensare), sprijin pentru copiii victimelor, instruirii interne pentru personal, instruirii externe (poliție, alții), informare (ex. mediul rural), reintegrare socială (ex. acces la educație), monitorizare/evaluare, colectarea și analiza datelor, sensibilizare, lobby (inclusiv contribuția la Rapoartele CEDAW) și lucrul în rețea.** Organizația nu beneficiază de finanțare din fonduri publice, activitatea fiind bazată

<sup>50</sup>În baza datelor anuale oferite, organizația prestează servicii anual la circa 600 copii și familiile acestora



pe surse private de finanțare de la organizații internaționale sau donatori și pe activitate de voluntariat. **În conformitate cu datele disponibile, bugetul anual pentru anii 2010–2014 a fost variabil. Acesta a constituit 1.278.274 lei în 2010 și a crescut constant la 2.531.653 lei în 2014, cu o scădere în 2014 față de 2013.**

## EVALUAREA CAPACITĂȚILOR

### *VIOLENȚA ÎMPOTRIVA FEMEILOR ABORDATĂ ÎN PERSPECTIVA DE GEN*

Dacă o organizație are abordarea din perspectiva de gen este dificil de măsurat, pentru că orice organizație are atât o filozofie generală, cât și puncte de vedere și perspective individuale ale fiecărui membru al personalului. În conformitate cu Manualul "Departa de Violență", serviciile pentru femei, în special cele care oferă plasament, ar trebui să presteze servicii numai pentru femeile victime ale violenței și copiii lor. Există diverse perspective feministe privind rolul bărbaților în organizațiile de femei și prestarea de servicii femeilor. Este general acceptat faptul că bărbații pot avea un rol pozitiv, de exemplu, prin lucrul cu copiii și prin oferirea unui model pozitiv de bărbați pentru copii, dar acordarea bărbaților a oportunității de a ocupa funcții de conducere este mult mai controversată.<sup>51</sup> În același timp, personalul de sex feminin de asemenea este un model pozitiv pentru femeile victime ale violenței, prezentându-le o imagine pozitivă de femei independente.

Problema prestării serviciilor pentru bărbați sau acceptării bărbaților în calitate de personal la organizațiile de femei și serviciile pentru femei este un continuu subiect de dezbatere. Femeile au fost întotdeauna în prima linie a luptei împotriva violenței împotriva femeilor, nu numai ca apărători ai drepturilor omului, dar și ca victime supravieuitoare ale violenței, iar mișcările de femei din ultimele decenii au cheltuit volume enorme de energie pentru a aborda numeroasele aspecte de violență împotriva femeilor, implicând toate părțile interesate din diverse sectoare ale societății și la nivel internațional. Problema violenței împotriva femeilor a fost adusă în prim-plan de femei și organizațiile de femei care au fost înființate de către femei. Având în vedere că violența partenerului intim afectează în mod disproporționat femeile, întrebarea este dacă nu cumva acordarea de asistență bărbaților duce la reducerea resurselor disponibile pentru femei, și dacă angajarea bărbaților în rândurile personalului ocupă o funcție care de altfel ar putea fi ocupată de o femeie, mai ales în lumina faptului că mult mai multe femei decât bărbați își petrec timpul liber și neremunerat cu munca de voluntariat la organizațiile de femei. Se creează un dezechilibru prin ocuparea funcțiilor plătite existente de către bărbați, în timp ce ponderea majoritară de munci neremunerate revine femeilor. O ultimă întrebare ar fi dacă anumite femei victime ale violenței (ex. violența sexuală.) ar prefera ca bărbații și nu femeile să le ofere sprijinul necesar?

Din cele 12 centre, cinci sunt "ferm convinse" că violența partenerului intim este în mare măsură o problemă de gen și că afectează disproporționat femeile, precum și

<sup>51</sup> Women against Violence Europe (WAVE). (2004). Departa de violență: ghid pentru înființarea și administrarea adăpostului pentru Femei, pag. 46.

că "violența împotriva femeilor își are rădăcinile în relațiile de putere istorice de inegalitate dintre femei și bărbați, care au condus la dominarea bărbaților și discriminarea femeilor, precum și la imposibilitatea avansării depline a femeilor. Celelalte opt centre sunt doar "oarecum de acord" cu această afirmație. Cinci centre sunt deschise pentru prestarea de servicii pentru bărbați. De exemplu, organizația O12 prestează servicii de zi doar pentru bărbați, fără plasament. Probabilitatea ca organizațiile să fie "ferm convinse" că violența partenerului intim are un element de gen este mai mică la centrele care oferă servicii bărbaților. Totuși, toate centrele care oferă servicii bărbaților au declarat că acordă prioritate femeilor în calitate de beneficiari.

Atunci când au fost întrebat dacă serviciile ar trebui să fie oferite exclusiv femeilor, doar patru organizații au fost "absolut de acord", trei – "oarecum de acord", în timp ce două au fost în "dezacord total" și trei "oarecum împotriva." Este posibil că această întrebare a fost interpretată în mod diferit de către diferite organizații, de exemplu, O2 a declarat că nu este de acord totalmente, deoarece serviciile trebuie să fie prestate și agresorilor. Acest lucru arată că o majoritate mică (7 din 12) a organizațiilor preferă să se concentreze asupra prestării de servicii numai pentru femei.

În ce privește angajarea bărbaților, există un consens general că bărbaților trebuie să li se permită să ocupe posturi în cadrul organizațiilor, precizându-se în același timp că "în cazul femeilor abuzate sexual, vom angaja numai femei" sau "bărbații au nevoie de locuri de muncă și în același timp ei pot oferi asistență. Totuși, salariile sunt prea mici aici." În toate organizațiile ce angajează atât femei, cât și bărbați, există în mod clar o proporție mai mare de femei angajate decât bărbați, și un număr mult mai mare de voluntari de sex feminin. În cele șapte organizații în care există femei și bărbați angajați, dar și voluntari, s-a atestat un număr total de 136 voluntari de sex feminin și 43 voluntari de sex masculin (vezi Secțiunea 1: Informații generale). Deși sunt deschise pentru oferirea unor locuri de muncă plătite pentru bărbați, în munca de voluntariat și respectiv, alocarea timpului și resurselor în mod voluntar, centrele se bazează primordial pe femei, și nu pe bărbați.

### **PRESTAREA SERVICIILOR SPECIALIZATE**

Serviciile specializate pentru femeile victime ale violenței (VF/VPI) sunt create special pentru a întruni necesitățile grupului-țintă. Serviciile pot fi adaptate în continuare pentru a răspunde nevoilor femeilor, în funcție de vârstă, statutul de migrant, mobilitate fizică, precum și studii sau activitatea în muncă. Scopul serviciilor specializate este de a aborda în mod specific problemele cu care se confruntă femeile victime ale violenței (VF/ VPI) și, prin urmare, nu prezintă valoare pentru

niciun alt grup de beneficiari sau populația generală. Un exemplu de serviciu specializat poate fi consilierea individuală (față-în-față), atunci când un psiholog/consilier sau asistentul social lucrează cu victima violenței în familie, pentru a stabili ce resurse materiale sau umane existente (familie, rețeaua existentă de prieteni, co-lucrători, competențe profesionale/educaționale) ar putea fi accesate de ea pentru a începe o nouă viață fără violență. Adesea se recunoaște că femeile care au suferit de VF/VPI au reușit să supraviețuiască în mare parte datorită unor strategii ce le-au adaptat/resurse organizate cu scopul de a supraviețui, minimiza sau evita violența. Aceste resurse sunt adesea folosite de către femeie pentru a obține independența și încrederea.

În mod similar, discuțiile despre VF/VPI ca violență bazată pe dimensiunea de gen cu femeile victime ale violenței sunt importante, deoarece cunoștințele despre natura violenței ca fiind bazată de gen le permite femeilor să o recunoască în viitor și să dezvolte strategii pentru a rezista acestui flagel. Este necesară specializarea și altor servicii, cum ar fi consiliere/asistență juridică, însoțirea în judecată sau plasamentul pentru victimele violenței VF/VPI, deoarece violenței în familie și VPI se aplică un cadru juridic specific, precum și datorită probabilității că femeile care au nevoie de plasament, de multe ori au și copii cu ele, fapt pentru care necesitatea unui spațiu de intimitate familială devine și mai mare.

Deși majoritatea organizațiilor au raportat că acordă sprijin specializat femeilor victime ale violenței VF/VPI, acestea rareori acordă sprijin individualizat pentru grupurile specifice de femei (ex. femeile vârstnice, persoanele cu dizabilități, migranții). Din comentariile O2 nu a fost clar dacă serviciile VF/VPI într-adevăr sunt specializate, fiind făcută o remarcă precum că acestea sunt "identice cu serviciile oferite victimelor traficului de ființe umane." Din datele din chestionar pentru O10 prin care se face referire continuu la victimele traficului de ființe umane ca fiind acel grup-țintă de victime ale violenței în familie/ violenței partenerului intim, pentru care serviciile sunt individualizate. Acest lucru este probabil datorat legăturii recunoscute în Republica Moldova între violența în familie și traficul de ființe umane, victimele violenței în familie fiind un grup expus riscului de a deveni victime ale traficului de ființe umane.

Așa cum am menționat anterior, organizațiile O3, O4, O5, O6 și O12 prestează servicii în mod prioritar victimelor VF/VPI, și cele mai multe (cu excepția O6) au raportat că oferă servicii specializate pentru victimele VF/VPI. S-a atestat că trei organizații (O6, O11, O13) oferă servicii generale pentru toate tipurile de servicii oferite de către fiecare dintre ele. În pofida acestui fapt, doar consultanța/asistența juridică (prestată doar de O6 și O13) ar putea fi considerată un serviciu specializat pentru victimele ale VF/VPI, într-o anumită măsură, având în vedere că există o lege

separată care abordează problema victimelor violenței în familie (ordonanțe de protecție). Obstacolele cel mai frecvent menționate în prestarea de servicii specializate au inclus: lipsa resurselor financiare, cunoștințe limitate despre VF/VPI la toate părțile interesate (victime și societate în general), un sistem de referire subdezvoltat, existența unor stereotipuri și prejudecăți și sprijin insuficient din partea poliției. Deși o entitate (O12) a specificat și problema șovăielii femeilor de a face schimbări radicale ca un obstacol, acest lucru ar putea reflecta și modul în care femeile percep sprijinul care le este oferit în drumul lor de ieșire din violență, precum și percepția societății despre rolul femeilor în societate.

Atunci când organizațiile au fost întrebate despre serviciile cel mai des accesate de către femeile victime supraviețuitoare ale violenței IPV/VF, cele mai frecvente răspunsuri menționate au fost servicii sociale / ajutor social, asistență psihologică, consiliere/asistență juridică, plasament, îngrijire medicală, precum și competențe profesionale. Organizația O12 a remarcat, printre altele, că beneficiarii au nevoie de asistență în organizarea documentelor pentru ei și copiii lor.

O majoritate covârșitoare din organizațiile chestionate au raportat necesitatea organizării formării profesionale care să permită accesul femeilor la piața forței de muncă. Ideile suplimentare pentru îmbunătățirea abilității economice ai inclus granturi mici pentru activități antreprenoriale. Organizațiile care nu aveau capacitatea de a oferi consultanță/asistență juridică sau servicii medicale au remarcat faptul că aceste servicii sunt foarte necesare pentru victimele ale VF/VPI. Lipsa resurselor financiare, lipsa spațiului fizic și lipsa de specialiști au fost menționate ca obstacole în calea prestării acestor servicii.

### *INDEPENDENȚA SERVICIILOR*

Menținerea unor servicii independente înseamnă că drepturile și necesitățile beneficiarilor sunt întotdeauna considerentul principal al organizației care prestează serviciul. Serviciile pentru femei trebuie să fie de preferință în afara influenței statului, grupurilor religioase sau altor instituții.

Deși majoritatea organizațiilor chestionate au declarat că funcționează într-un mod independent (în special toate ONG-urile), O1, O2 și O6 au declarat că nu sunt independente din cauza statutului lor de instituții publice și din cauza dependenței de consiliul raional sau alt organ guvernamental. Organizația O6 a remarcat că, deși este dependentă de direcția raională de asistență socială și de familie, aceasta asigură servicii către beneficiari în mod individualizat. Organizația O2 a menționat că nu poate folosi fondurile publice pentru serviciile medicale de care ar putea avea nevoie beneficiarii nedocumentați, și utilizează în schimb donații private pentru a efectua intervențiile medicale respective.

Toate organizațiile au constatat că pot participa într-o anumită măsură la procesele de judecată, de exemplu prin reprezentarea beneficiarilor în instanță. Întrebarea, însă, s-a referit la faptul dacă organizațiile sunt obligate prin lege să depună mărturie în cadrul proceselor judiciare ce prezintă interes pentru beneficiarii de servicii. Organizația O5 a remarcat, de exemplu, că acest lucru se face numai atunci când este în interesul beneficiarului. Organizațiile O12 și O13 au declarat că nu li se cere să facă acest lucru. Majoritatea descriu prezența lor în instanța de judecată ca fiind de susținere sau de interes pentru beneficiar, în timp ce O11 a remarcat faptul că prezentarea de probe în instanță/mărturie de către organizație se face în cazurile în care "beneficiarul încalcă regulamentul", iar ei sunt citați la instanța de judecată.

### *SUPPORTUL ACORDAT COPIILOR*

Majoritatea organizațiilor au cel puțin un membru al personalului dedicat lucrului cu copiii ce au venit cu mamele lor, victime ale VF/VPI. Organizația O1 susține că are un membru dedicat, însă se constată, de asemenea, că toți membrii personalului lucrează cu copii. În cazul O8, centrul oferă o linie telefonică specializată pentru copii, așadar există nouă membri ai personalului dedicați lucrului cu copiii. În O4, copiii mai mici de nouă ani, victime ale abuzului, inclusiv sexual, nu primesc asistență direct la centru. Organizația O6 a menționat că pentru o perioadă a avut un specialist pentru copii (un psiho-pedagog), dar nu și la momentul realizării chestionarului, iar O5 a raportat că nu are nici un specialist în domeniu.

În O10, doar psihologul lucrează cu copiii. Indiferent dacă organizațiile au un membru al personalului sau nu, majoritatea prestează o mare parte a serviciilor pentru copii enumerate în chestionar: sprijin în relocarea în școală /grădiniță, terapie de grup/lucru în grup, terapie prin artă, terapie prin joc, alte activități educaționale/recreative, consiliere individuală (chiar dacă unele organizații o oferă doar pentru grupurile de vârstă enumerate mai sus), intervenție de criză, îngrijire generală a copiilor, sprijin în intervenția legală/judiciară și sprijin în relațiile mamă-copil. În general, în cazul în care există un decalaj în prestarea de servicii, acesta se referă la îngrijirea generală a copilului și intervenția legală/ judiciară. Activități externe, cum ar fi creșterea gradului de conștientizare în școală sau instruirea specialiștilor în domeniul educației deseori nu sunt desfășurate de către organizații. Toate organizațiile cunosc alte organizații la care pot referi copiii în caz de necesitate, inclusiv CNPAC, DMPDC și altele, remarcând faptul că și alte servicii specializate uneori au o capacitate redusă de a acorda sprijin copiilor. Printre serviciile cel mai des utilizate de către copiii beneficiari au fost enumerate diferite forme de terapie sau de asistență psihologică și, în unele cazuri sprijinul în relația mamă-copil. Aproape toate organizațiile și-au menționat dorința de a avea terapie specializată pentru copii (de ex. terapie cu artă, nisip sau păpușă anatomică) și, în

același timp, abilitatea de a oferi copiilor mai multe opțiuni de activități recreative și sport. Organizația O10 a menționat că terapia de grup și activitățile recreative/educative pentru copii ar fi o altă metodă de a identifica problemele fiecărui copil, ceea ce ulterior ar servi drept sprijin pentru activitatea psihologului. În cea mai mare parte, lipsa de finanțare, resurse și absența spațiului sunt premisele ce împiedică organizațiile să ofere copiilor serviciile dorite.

### *SIGURANȚA ȘI SECURITATEA*

Deseori femeile victime ale violenței în familie caută adăpost nu doar pentru a scăpa de violență, dar și pentru a se ascunde de agresor. Măsurile de siguranță și securitate asigură protecția împotriva agresorului atât a victimelor, cât și a personalului care lucrează la centre/adăposturi. Pentru această secțiune au fost analizate doar datele prestate de organizațiile ce oferă adăpost (O1, O2, O3, O5, O6, O9, O11, O12, O13). Conform răspunsurilor oferite de către organizații, în mod general securitatea este un domeniu slab dezvoltat. În timp ce adresele tuturor organizațiilor sunt păstrate în secret, unele dintre ele nu dispun de măsuri tehnice de securitate. Organizațiile O2, O3, O12 dispun de cele mai bune măsuri de securitate în comparație cu alte organizații. Majoritatea duc lipsă de o grădiniță securizată și ferestre cu gratii. Organizațiile O1 și O5 au cel mai slab profil de securitate. În O1, de exemplu, nu există un sistem de alarmă sau un sistem tehnic de monitorizare, iar singura măsură de securitate tehnică de care dispune O5 este un sistem de alarmă care la moment nu funcționează.

În cadrul O6, O9, O11, și O13 lipsesc sistemele tehnice de monitorizare și ferestrele cu gratii. În plus, nici una dintre organizații nu dispune de cel puțin una din următoarele: sistem de alarmă sau linie telefonică directă la poliție. Toate organizațiile fac o evaluare a riscurilor prin discuții generale, întrebări sau chestionare cu excepția O5.

Majoritatea organizațiilor elaborează un plan de securitate, cel puțin într-o măsură anumită. Cu toate acestea, O1 și O5 nu au specificat dacă au elaborat un plan de securitate. În cele din urmă, O3, O5, O6, O9, O11 și O13 au afirmat că principalul obstacol în calea aplicării măsurilor de siguranță și securitate este lipsa de resurse financiare. De asemenea, organizația O1 afirmă că poliția manifestă un interes redus în asistarea organizațiilor în menținerea unui mediu sigur.

### *INSTRUIREA ȘI COOPERAREA CU ORGANELE DE DREPT*

Toate organizațiile cooperează cu organele de drept și consideră că acest lucru este esențial pentru a activa în siguranță și a asigura securitatea personalului și a

victimelor. Doar O13 afirmă că pentru organizația lor cooperarea cu poliția nu este esențială<sup>52</sup>.

Toate organizațiile folosesc cel puțin o metodă de cooperare cu organele de drept, cu excepția O13. Cele mai frecvent utilizate metode sunt ședințele informative/ schimbul de informații și comunicarea continuă. De asemenea, organizațiile O2, O3, O4, O8, O9, O10 și O12 desfășoară instruirii cu privire la VF/VPI și au semnat protocoale /acorduri de cooperare cu poliția. Cinci dintre organizații folosesc liniile directe telefonice la poliție ca parte a măsurilor de securitate. Organizația O9 folosește cele mai multe măsuri, precum și metode adiționale, de exemplu un grup de experți pentru eficientizarea implementării ordonanțelor de protecție. În contrast, O5 folosește doar una dintre metode – comunicarea continuă.

Zece dintre centre, cu excepția O11 și O13, afirmă că organele de drept sunt instruite în domeniul DP/IPV. Instruirea poliției din Republica Moldova este obligatorie și programul de instruire trebuie să includă cel puțin 40 de ore. Trebuie menționat că ofițerii noi sunt instruiți, instruirile fiind desfășurate regulat. În același timp, în general, există în continuare deficiențe semnificative în instruirea și comportamentului poliției din Republica Moldova<sup>53</sup>.

Discutând despre obstacole, șapte organizații au subliniat atitudinea poliției și nivelul jos de cunoaștere/înțelegere pe care aceasta o manifestă în privința violenței în familie. Aceștia au declarat că este important să crească numărul instruirilor din perspectiva de gen și violență, pentru a instrui poliția să adopte o abordare corespunzătoare față de victime. În plus, O9 a menționat beneficiile posibile ale instruirii comune cu diferiți profesioniști, unde O12 a remarcat că anumite instituții medicale nu respectă confidențialitatea. În general, organizațiile ar saluta o schimbare de atitudine a poliției, elaborarea unui protocol de lucru pentru intervenție, desfășurarea instruirilor echipelor multidisciplinare și creșterea finanțării în domeniul instruirii și cooperării cu organele de drept, pentru a asigura că poliția este proactivă în abordarea sa și are o atitudine colaborativă față de centre.

## **CONFIDENȚIALITATEA**

Pentru a proteja drepturile și integritatea femeii, este necesar ca femeia să poată alege ce informații despre ea pot fi transmise în exterior. De asemenea, femeia

<sup>52</sup> O13 acceptă spre plasament mai mult copiii și mult mai puține femei.

<sup>53</sup> Haller, Birgitt. (Decembrie 2013). Evaluarea necesităților: Acordul cu privire la serviciile speciale Nr. 2013-MOL68-BH



trebuie informată despre situațiile când dreptul său la confidențialitate ar putea fi limitat, de exemplu, atunci când viața sau sănătatea ei sunt expuse riscului.

Toate organizațiile (cu excepția unei) au o anumită formă de regulament/ proceduri interne scrise legate de transferul de informații/date confidențiale ale beneficiarilor de servicii. Organizația O12, de exemplu, a menționat că are un document intern, în timp ce O11 a declarat că respectă normele legale în vigoare. Câteva dintre centre au menționat că reglementările se referă doar la metoda de arhivare. Organizația O5 a afirmat că are un contract (probabil cu beneficiarii) cu privire la confidențialitatea datelor. Toate organizațiile (cu excepția unei) informează beneficiarii despre reglementările/procedurile în vigoare legate de confidențialitatea sau protecția datelor.

Cel mai frecvent, organizațiile colectează următoarele informații cu privire la identitatea potențialilor beneficiari: numele și prenumele, vârsta, data nașterii, adresa, numele angajatorului, reședința, precum și istoricul violenței. Deși cel puțin cinci dintre organizații colectează codurile numerice personale ale potențialilor beneficiari, nu se obișnuiește atât de des ca aceste informații să fie colectate. Deoarece unele dintre organizații sunt cele către care victimele sunt referite, O6 și O13 au menționat că datele sunt colectate de către agențiile vizitate inițial de către victime. Organizația O8 (în principal o linie de asistență/consiliere/ serviciu de informare) colectează date referitoare la identitatea beneficiarilor numai atunci când este necesar să se facă o referire la un alt serviciu. Organizația O12 a declarat că datele referitoare la vârstă/data nașterii sunt necesare înainte de prestarea serviciului de adăpost.

Răspunsurile la întrebarea dacă este necesară colectarea de informații legate de identitate înainte ca serviciul să fie prestat sunt diferite. De exemplu, O1 și O11 colectează datele tuturor beneficiarilor, cu excepția victimelor violenței. Organizația O10 a declarat că nu solicită date referitoare la identitate, dar și faptul că nu oferă adăpost. Cel puțin cinci dintre organizații solicită date referitoare la identitate înainte de prestarea serviciilor, deși una dintre acestea a comentat că prestarea acestor date nu reprezintă o cerință prealabilă pentru acordarea asistenței psihologice/consilierii.

Câteva dintre organizații transferă datele cu privire la beneficiari către alte autorități sau organizații: în caz de referire (O4, O10), cifrele anonime trimise Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Familiei (O3), în cazul în care este implicat un minor (O12), la primirea unei solicitări (O13), sau în alte cazuri. Transferul de informații către alte organizații/autorități poate fi necesar pentru a presta servicii, pentru a oferi adăpost, sau ori de câte ori astfel de date sunt cerute de o autoritate/instituție/organizație relevantă. Cel mai frecvent, datele sunt comunicate

organelor de drept sau autorităților de protecție a copilului. Alte autorități/ organizații cărora le sunt transferate datele includ: instituțiile medicale, ONG-uri, OIM, sau organele administrației publice locale.

Toate organizațiile care transferă date către alte organizații/instituții informează beneficiarul atunci când acest lucru se întâmplă. Deși nu au existat obstacole majore în asigurarea confidențialității beneficiarilor de servicii, O3 a menționat că nu cunosc reglementările privind durata de păstrare a datelor. Alte aspecte se referă la beneficiarii care încalcă ei înșiși regulamentele de confidențialitate, intruziunea organizațiilor media sau ignorarea de către poliție a confidențialității beneficiarilor în zonele rurale. O2 a menționat că a cunoscut cazuri în care femeile nu au dorit să ofere informații cu privire la identitatea lor, însă, cu toate acestea, Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Familiei le solicită transferul datelor pentru înregistrare.

### **DIVERSITATEA ȘI NEDISCRIMINAREA**

Toate serviciile trebuie să respecte diversitatea beneficiarilor serviciilor și să aplice o abordare nediscriminatorie. Aceasta include acceptarea și prestarea de servicii pentru toate femeile victime ale violenței, indiferent de statut, origine sau situație. Totuși, pot apărea anumite cazuri în care un alt serviciu specializat poate fi mai adecvat, de exemplu când beneficiarii întâmpină alte probleme grave, cum ar fi dependența de alcool sau droguri. Această situație este aplicabilă mai ales serviciilor care oferă adăpost pentru femei și copii.

Dintre cele 12 organizații, șase au declarat că nu aplică restricții la categoria de servicii ce pot fi accesate de beneficiari, inclusiv adăpost. În același timp, cel puțin șase organizații solicită potențialilor beneficiari să prezinte anumite documente, cum ar fi certificatul medical sau statutului de victimă într-un proces. Cel mai des este solicitată o examinare medicală. Organizațiile O2, O5, O6, O9, O11, O12 solicită ca, fie înainte sau în timpul plasamentului, beneficiarul (potențial) să fie supus unui examen medical sau să ofere certificat despre unul efectuat prealabil. Un fapt interesant este că O9 solicită ca potențialul beneficiar să primească un certificat de la un medic de familie înainte de a i se presta serviciul (cel mai des cel de adăpostire). Acest lucru poate crea dificultăți suplimentare femeilor, (în special a celor fără acte), mai ales că O9 acordă asistență medicală în cadrul instituției.

În cazul O11, femeile sunt adesea referite prin "La Strada" sau Ministerul Muncii și Protecției Sociale și, prin urmare este posibil că au fost deja nevoite să se supună unor examene sau să prezinte documente înainte de admiterea la O11. Pentru unele centre, factorii de limitare a prestării de servicii includ bolile respiratorii infecțioase, cum ar fi tuberculoza. În plus, femeile cu boli mintale sunt restricționate de la accesul la servicii, deși nu a fost menționat dacă femeilor cu boli mintale ușoare

și/sau a celor care primesc tratament li se interzice în continuare accesul la serviciile centrelor. Dependența de alcool și droguri sunt menționate ca factori posibili de restricționare pentru mai multe organizații, unul dintre centre subliniind că există și alte servicii specializate oferite femeilor care luptă cu dependența. Restricțiile cele mai îngrijorătoare sunt legate de epilepsie și mobilitatea limitată (O1), și zona geografică O12) – din cauza limitelor impuse de finanțarea regională. Organizația O11 a dezvăluit că posibil a existat un caz de discriminare de vârstă în trecut.

În secțiunea precedentă (SECȚIUNEA 3: SERVICII SPECIALIZATE) O12 a menționat că femeile cu "probleme penale" ar putea de asemenea fi limitate de la accesul la servicii, fără explicații suplimentare. Limba nu este o problemă, în cazul când beneficiarii vorbesc alte limbi, inclusiv rusa, de obicei există membri ai personalului ce posedă aceste limbi. "Competențele lingvistice limitate", nu au fost menționate de nicio organizație ca un factor de restricționare.

### **ACCESUL ECHITABIL ȘI GRATUIT**

Accesul echitabil și gratuit implică faptul că suportul este gratuit, distribuit echitabil în toate regiunile, cu 1 loc la fiecare 10,000 de locuitori. Serviciile trebuie să fie prestate 24/7 și în mod ideal durata de adăpostire ar trebui să fie nelimitată sau ar trebui să fie prevăzute prelungiri în baza situației fiecărei femei victimă supraviețuitoare a violenței. Pentru această secțiune au fost analizate doar datele prestate de către organizațiile ce oferă adăpost (O1, O2, O3, O5, O6, O9, O11, O12, O13).

Fiecare dintre centrele care oferă adăpost femeilor are între 19 și 30 de paturi pentru femei și copii, victime ale VF/VPI. În timp ce unele centre afirmă că dispun de un număr de paturi diferențiate după sex și vârstă, altele adaptează paturile în dependență de persoanele acceptate spre plasament. De exemplu, în O1 există un total de 24 de paturi, dintre care doar zece sunt repartizate femeilor. Convenția de la Istanbul face apel la alocarea de 1 loc familial la 10.000. Ca urmare, pentru a calcula numărul real de locuri disponibile pentru familii, trebuie să fie numărare paturile alocate pentru femei. Acest lucru ar însemna că în centrele în care există segregarea în privința paturilor pentru femei și copii, sunt disponibile doar între șapte și zece locuri pentru familii per adăpost. Pentru O13, de exemplu, se raportează un număr de doar șapte paturi pentru femei și 90 pentru copii. Raportat la numărul populației Republicii Moldova, pentru a realiza recomandările Convenției de la Istanbul sunt necesare circa 356 locuri de adăpost<sup>54</sup>. Chiar dacă este dificil de

<sup>54</sup> Women against Violence Europe (WAVE). 2014). Raport de Țară 2013: verificarea situației reale a serviciilor europene prestate femeilor și copiilor victime ale violenței – dreptul la protecție și suport, pag. 150.

a investiga critic suficiența distribuției geografice/regionale, două dintre adăposturi sunt la Chișinău, două la Bălți și restul la Cahul, Căușeni, Cornești/Ungheni, Hâncești și Drochia. Centrele sunt distribuite uniform geografic, de la sudul (Cahul) la nordul Moldovei (Drochia) și cu un centru în partea vestică a țării (Cornești/Ungheni) și unul la est (Căușeni).

Centrele adăpostesc între 12<sup>55</sup> și 44 femei anual, în dependență de centru. De asemenea, se atestă plasamenul a circa 8 și 70 de copii cu mamele lor anual, în dependență de centru. Toate datele oferite de centre sunt bazate pe înregistrări. La solicitarea de a presta date suplimentare cu privire la numărul de femei victime ale VF/VPI, care au fost adăpostite timp de un an, s-a constatat că numărul acestora a scăzut la toate centrele cu excepția unui (O3), reflectând faptul că multe centre nu abordează femeile victime VF/VPI ca grup-țintă unic. Numărul femeilor victime VF/VPI căror li s-a oferit adăpost variază între 3 și 44 femei anual. În O13, de exemplu, au fost în total 15 femei plasate, și numai trei dintre acestea au fost plasate pe motiv de VF/VPI. Aceste date indică faptul că femeile victime ale violenței VF/VPI și copiii lor nu sunt prioritizați de către centre, nu sunt ținta acestora, sau faptul că acestea nu apelează la centre pentru sprijin.

Întrebările următoare au vizat femeile și copiii în general, precum și femeile și copiii victime ale violenței VF/VPI care nu au putut fi cazați la centre din cauza lipsei de spațiu. Deși majoritatea centrelor au raportat cifre relativ mici cu privire la persoanele care nu au putut fi plasate din cauza lipsei de spațiu și au afirmat că datele parvin din registrele centrelor, un centru a raportat cifre mai mari (4-5 femei) și a susținut că estimările se bazează pe evidența existentă. În general, între zero și 15 femei și de la zero la 21 de copii au fost refuzați timp de un an (dintre care de la zero la cinci femei erau victime ale violenței VF/VPI și de la zero la cinci copii erau victime ale violenței VF/VPI și își însoțeau mamele). Este posibil, totuși, că femeile victime ale violenței VF/VPI nu știu despre serviciile disponibile pentru ele prin intermediul acestor centre și atât timp cât centrele nu sunt promovate în special pentru femeile victime ale violenței VF/VPI, este puțin probabil ca acest grup să se adreseze la centrele respective. Organizația O2 a menționat că femeile ce nu pot fi adăpostite sunt "redirecționate la organizațiile partenere sau la organizațiile religioase," deși nu precizează în continuare dacă aceste organizații au, la rândul lor, posibilitatea de a oferi femeilor adăpost.

În ce privește prestarea de servicii gratuite, nici una dintre organizații nu solicită plată de la beneficiari. Accesul este posibil 24/7 în majoritatea adăposturilor; cel puțin o persoană este de gardă sau rămâne peste noapte la centru. Perioada de ședere permisă este între trei luni și un an, în funcție de centru. Trei luni este o

---

<sup>55</sup> O6 a plasat șase femei în primele șase luni ale anului 2014.

perioadă semnificativ de mică pentru ca femeile să poată înceapă o nouă viață lipsită de violență. În timp ce majoritatea centrelor au declarat că sunt în măsură să prelungească perioada de ședere pentru femei și copii lor, două dintre acestea au afirmat că acest lucru sau nu a fost posibil (O11) sau încă nu a avut loc (O1). Există diferite motive pentru care ar putea fi acordate prelungiri ale adăpostirii la centru. În general, se consideră că un motiv este dacă femeia nu poate găsi o locuință alternativă, mai resimte consecințe semnificative traumatizante urmare a violenței prin care a trecut sau nu este încă suficient de independentă pentru părăsi adăpostul. Odată ce locuințele de tranziție sunt în cea mai mare parte inexistente în Republica Moldova, toate organizațiile colaborează cu diverse instituții, autorități și organizații (inclusiv organizații religioase) pentru a încerca să găsească o locuință pentru femei ulterior perioadei de plasament. Cu toate acestea, în baza datelor atestate prin chestionare, găsirea unei locuințe de tranziție este aproape imposibilă în Republica Moldova.

#### *ACȚIUNI DE ADVOCACY ȘI SUPORTUL*

Scopul acestei secțiuni este de a determina care dintre serviciile ce nu pot oferite în cadrul organizațiilor sunt prestate prin metoda de externalizare sau referire la alte organizații, asigurând ca beneficiarii totuși să primească o combinație de suport și îngrijire, chiar dacă acestea nu sunt întotdeauna disponibile la sediul centrelor. Organizațiile au fost în continuare rugate să reflecte asupra serviciilor pe care le consideră a fi cele mai utile/necesare pentru beneficiari, precum și serviciile pe care și-ar dori să le presteze beneficiarilor în viitor. În cele din urmă, organizațiile au fost rugate să comenteze asupra obstacolelor cu care se confruntă la prestarea serviciilor necesare.

Deși toate organizațiile prestează o gamă largă de servicii și referă beneficiarii către alte organizații pentru accesul la serviciile pe care nu le prestează, mai există unele lacune, atunci când serviciile lipsesc atât în cadrul organizației, cât și în organizațiile aferente. Unele centre care nu oferă consultanță/asistență juridică sub aspectele legate de migrație/viză sau drept penal, nu practică nici externalizarea/referirea. Însă posibil această situație se datorează faptului că astfel de servicii nu sunt necesare/solicitate pe scară largă de grupurile beneficiare din aceste centre. Alte servicii ce nu sunt oferite de către organizații și nici referite sunt legate de reintegrarea socială (de ex. limbă, educație) precum și accesul la piața muncii. Acest lucru poate indica mai degrabă imposibilitatea oferirii serviciilor în afara centrelor decât faptul că centrele nu fac referiri. De asemenea, câteva dintre organizații nu au menționat referiri la linia 24/7 de urgență. Odată ce există o linie telefonică de asistență națională care operează 24/7 (de exemplu, Telefonul de Încredere) toate serviciile care nu răspund la apelurile primite 24/7 ar trebui să facă referirea oricărui

apelant potențial la Telefonul de Încredere. Organizațiile O12 și O13 nu oferă anumite servicii, cum ar fi sprijinul specializat pentru copiii victimelor, însoțire în instanța de judecată, asistență la revenirea la domiciliu/ identificarea unei locuințe noi și accesul la ajutorul financiar; și de asemenea nu menționează dacă încearcă să facă referirea beneficiarilor la alte centre, care ar putea oferi serviciul necesar.

Vizând serviciile considerate a fi cele mai utile, cel mai frecvent au fost menționate consultanța/asistența juridică, asistența/consilierea psihologică, formarea profesională, precum și altele, inclusiv: asistența continuă/post-monitorizare; combinația serviciilor; sprijinul individualizat, formarea personalului, activitățile de sensibilizare, emiterea documentelor referitoare la identitate. Aceste răspunsuri sunt foarte importante, deoarece se recunoaște că femeile care au supraviețuit violenței au nevoie nu doar de sprijin personalizat, dar și de o varietate de servicii simultane. În același context cu sprijinul personalizat, O2 a menționat și dificultatea de a acorda asistență în mod adecvat femeilor victime ale violenței VF/VPI, atunci când acestea locuiesc în comun într-un centru cu victimele traficului de ființe umane; odată ce victimele VF/VPI pot să considere migrația ca modalitate de a scăpa de situația lor legată de violență, crezând că este imposibil să devină și ele victime ale traficului. În final, reflectând frustrarea multor membri ai personalului din prima linie legată de lipsa de cunoștințe și recunoaștere a VF/VPI a societății, a fost menționată și necesitatea de a spori conștientizarea.

În plus, s-a lansat un apel copleșitor de a îmbunătăți accesul femeilor la locuințe de tranziție sau permanente ulterior plasamentului la adăposturi. Recunoscând faptul că independența deplină necesită în egală măsură independență economică și integrare socială, a fost menționată în mod continuu necesitatea de a îmbunătăți serviciile din domeniul deprinderilor de viață, de formare profesională și al accesului la piața forței de muncă. În același timp, recunoscând complexitatea problemelor cu care se confruntă femeile victime ale violenței nu doar pentru a se elibera de violență, dar a-și afirma independența și în fața justiției; s-a subliniat nevoia creării unui centru de intervenție bazat pe o abordare proactivă, în care femeile vor fi asistate după intervenția poliției.

În prezent, serviciile sunt limitate și incapabile de operarea modificărilor necesare – în mare parte din cauza lipsei de finanțare, care constituie obstacolul cel mai frecvent în calea implementării îmbunătățirilor. Ca obstacol servește și cadrul instituțional, în special rețeaua slabă de organizații în domeniul combaterii violenței împotriva femeilor, imposibilitatea ONG-urilor de a primi finanțare de la stat, în pofida sprijinului continuu acordat statului pentru îndeplinirea obligațiilor internaționale în domeniul drepturilor omului, precum și răspunsul în continuare

slab al poliției la aplicarea eficientă a ordonanțelor de protecție pentru victimele VF / VPI.

### **ABILITAREA ȘI AUTONOMIA**

Scopul tuturor serviciilor prestate femeilor victime ale violenței este de a le abilita, asigurându-le informații și acces la drepturi.

Dreptul fiecărei femei la autonomie și autodeterminare trebuie promovat pentru a permite femeilor să-și recapete controlul asupra vieților lor. Ca parte a activităților din domeniul serviciilor pentru femei, este important ca centrele să ofere femeilor victime ale violenței informații despre violența bazată pe gen (genul și violența), violența împotriva femeilor, violența în familie și violența partenerului intim.

În plus, trebuie oferite informații cu privire la diversele forme în care violența se manifestă (ex. hărțuire, violență economică, izolare socială, violență psihologică). În general, toată informația de mai sus este oferită de către toate organizațiile în mod scris și verbal, inclusiv într-o altă limbă – în toate cazurile, limba rusă . Cu toate acestea, O6 nu oferă informații în mod verbal, O11 nu oferă informații scrise. Nici una dintre organizații nu specifică dacă aceste informații sunt oferite în scris și în cazul femeilor cu deficiențe de vedere. În plus, femeile beneficiare nu au nevoie să îndeplinească anumite cerințe (de exemplu să își părăsească partenerul, să depună plângere la poliție, să solicite o ordonanță de protecție, să aducă dovezi ale violenței), pentru a primi adăpost sau alte servicii oferite de centre.

### **PARTICIPAREA ȘI CONSULTAREA**

Participarea personalului și a beneficiarilor și cooperarea dintre aceștia sunt esențiale chiar și pentru asigurarea procesului echitabil de luare a deciziilor și structurilor democratice. În plus, o implicare activă a personalului și a beneficiarilor, și cooperarea asigură existența diferitor puncte de vedere și experiențe, care sunt exprimate și traduse în viață pentru o îmbunătățire generală a serviciilor.

Când li s-a solicitat să explice modul în care beneficiarii sunt implicați în îmbunătățirea serviciilor prestate, multe organizații au menționat distribuirea unor sarcini, cum ar fi curățenia în camere și organizarea evenimentelor. Mai multe organizații au menționat organizarea unor reuniuni periodice sau discuții cu beneficiarii, în cadrul cărora pot fi discutate dorințele lor.

Organizația O5 a menționat că beneficiarul este rugat să își exprime nevoile, după care este elaborat un plan individual de acțiuni. Alte metode includ completarea chestionarelor sau evaluările. Au fost enumerate diverse metode care permit

beneficiarilor de servicii să evalueze centrele; cel mai frecvent beneficiarii de servicii sunt invitați la o discuție despre experiențele lor cu prestatorii de servicii, având posibilitatea să depună o plângere.

Majoritatea centrelor oferă și posibilitatea de a completa o evaluare scrisă. Organizația O12 oferă posibilitatea de comentarii anonime, ce pot fi lăsate într-o cutie creată în acest scop. Când au fost întrebate despre provocările cu care se confruntă pentru a asigura participarea beneficiarilor, organizațiile au oferit răspunsuri în mare parte negative, astfel atestându-se într-o oarecare măsură, un decalaj dintre beneficiari și personalul care prestează serviciile. Cel mai frecvent, din comentarii reieșea că beneficiarii nu doresc să vorbească negativ despre centru, le este frică să își împărtășească opinia sau nu sunt dispuși să ia parte la o evaluare / discuție. Reticența beneficiarilor de a se exprima împotriva unui centru care îi oferă adăpost și alte servicii esențiale poate fi un fenomen obișnuit; cu toate acestea, dacă privim cu atenție, este posibil să existe o percepție puternică a dezechilibrului de putere din partea beneficiarului: de exemplu, atunci când (la accesarea unui serviciu), beneficiarul este informat despre obligațiile sale, dar nu și despre drepturi. Câteva organizații speră să îmbunătățească domeniul implicării beneficiarului în viitor și O8 este în procesul de elaborare a unui sistem de evaluare a personalului, prin intermediul unui expert extern (probabil pentru uzul intern al organizației în viitor). Organizația O2 a subliniat faptul că supravegherea externă poate fi cel mai potrivit mod de monitorizare a satisfacției beneficiarilor, odată ce monitorizarea răspunsului de evaluare / feedback a prestatorilor de servicii s-a dovedit a fi subiectivă în trecut. Organizația O4 și-a exprimat dorința de a elabora un chestionar standard de evaluare a serviciilor.

### *TRAGEREA AGRESORILOR LA RĂSPUNDERE*

În timp ce toate organizațiile, cu excepția uneia sunt "total de acord" (una fiind "parțial de acord"), cu faptul că "nu există nici o scuză pentru violență, în special violența la adresa femeilor, inclusiv violența domestică și violența partenerului intim ... și că făptuitorul este întotdeauna responsabil ..." cel puțin cinci dintre organizații au declarat că femeile sunt "încurajate" să se întoarcă la partenerul lor violent. Acest lucru nu înseamnă neapărat că organizația le încurajează, dar răspunsul se referă la mediul general în care victimele se află. Organizația O8 afirmă că femeile sunt încurajate să se întoarcă la făptași, dar că acest lucru se datorează faptului că "nu sunt gata să ia o decizie și nu există servicii de suport pentru ele." Acest lucru poate fi mai degrabă o declarație generală referitoare la situația din Republica Moldova, decât la modul în care centrele susțin victimele.



Pe de altă parte, mai multe centre au făcut următoarele afirmații, atunci când li s-a cerut să comenteze cu privire la motivul pentru care femeile ar fi "încurajate" să se întoarcă la făptuitor: "atunci când femeia este suficient de responsabilă și are partea ei de vină pentru actul de violență care a avut loc" sau "ori de câte ori partenerul se schimbă sau își dorește să se schimbe" sau "în urma discuțiilor acestora cu partenerul lor și în cazul în care nu există alte alternative pentru femeie." În timp ce majoritatea organizațiilor sunt de acord că nu există nici o scuză pentru violență, atitudinea de învinuire a victimei continuă să prevaleze.

### *GUVERNANȚA ȘI RESPONSABILITATEA*

Guvernanța și responsabilitatea este unul dintre cele mai importante domenii, odată ce modul în care un centru este administrat și în care acesta funcționează se reflectă asupra tuturor celorlalte domenii ale centrului, inclusiv asupra prestării serviciilor, și influențează beneficiarii.

Toate organizațiile chestionate sunt gestionate de un director și operează în baza unei echipe, unde fiecare persoană sau anumite persoane sunt responsabile de anumite domenii și de luarea deciziilor individuale în cadrul domeniului lor de expertiză, în timp ce toate deciziile care au un impact asupra centrului în ansamblu sunt luate în comun. Unele aspecte pozitive menționate privind acest model de management includ: luarea eficientă și analitică (în comun) a deciziilor, managementul în stil democratic, incluziunea și implicarea angajatului, un anumit nivel de independență, responsabilitatea și lucrul în echipă. Un punct important menționat de către una dintre organizații este că un astfel de model permite angajaților să se simtă responsabili față de munca lor și de centru. Un centru a subliniat faptul că gestionarea la nivel mediu este importantă, deoarece persoanele ce coordonează anumite sarcini/servicii/ domenii au mai multe cunoștințe aprofundate și un nivel mai înalt de expertiză cu privire la domeniul lor de muncă. Au existat și câteva comentarii negative cu privire la această formă de management, unele preocupări incluzând luarea deciziilor în mod prea dispersat sau, în unele cazuri, comunicarea limitată în rândul personalului la luarea deciziilor ce ar putea necesita prea mult timp.

Numărul total de membri ai personalului în centre diferă foarte mult, de la șapte până la 158 de membri în 2014. Deoarece majoritatea centrelor care oferă adăpost au o capacitate medie, de obicei este nevoie de zece sau mai mulți membri ai personalului cu normă întreagă, organizațiile O2, O5, O12 și O13<sup>56</sup> având cel puțin zece membri ai personalului cu normă întreagă. În cazurile în care au fost disponibile datele despre numărul membrilor personalului pentru perioada 2010–

<sup>56</sup> O13 are o capacitate mult mai mare decât celelalte organizații.

2014, se poate observa că în cazul a cel puțin patru centre numărul membrilor personalului a scăzut, iar în celelalte numărul a rămas stabil sau a crescut. Un centru a afirmat că încă există nevoia de a crește numărul membrilor personalului. Un alt centru a menționat că riscă să piardă membrii personalului de specialitate, probabil din cauza situației financiare. Cel puțin patru centre au indicat o scădere a capacității acestora de a presta anumite servicii în ultimii cinci ani. În cazul unui centru, a fost vorba de serviciul de consiliere/ajutor juridic – un serviciu deosebit de important pentru femeile victime ale violenței, întrucât permite accesul acestora la justiție. Șase dintre centre au estimat că numărul actual al membrilor personalului este suficient pentru a satisface volumul curent de lucru, cinci organizații au menționat că personalul este ușor insuficient, iar o organizație a afirmat că se confruntă cu insuficiență de personal. Un centru a specificat că sunt insuficienți psihologi și lucrători sociali. Pentru multe dintre centre situația actuală reflectă și condițiile din ultimii cinci ani. Lipsa de finanțare și/sau instabilitatea finanțării sunt indicate în majoritatea cazurilor ca motivul principal al insuficienței personalului necesar pentru a acoperi volumul de lucru. În plus, au fost menționate probleme cum ar fi „existența multor categorii de beneficiari”, lipsa de specialiști sau fluctuația personalului.

În ce privește profesioniștii care lucrează în centre, cerințele minime solicitate includ: certificări, studii, experiență de muncă, cunoștințele lingvistice, precum și caracteristicile personale care includ empatia, sensibilitatea și capacitatea de a lucra cu victimele, femeile și copiii. În plus, au fost menționate elemente cum ar fi dedicarea față de muncă și dorința de a învăța. Din fișele de post se vede clar că este nevoie și de anumite sacrificii, cum ar fi capacitatea de a lucra în mod voluntar pentru o anumită perioadă de timp sau capacitatea de a gestiona stresul. Și în timp ce toți, sau cel puțin majoritatea angajaților îndeplinesc cerințele prevăzute în fișele de post<sup>57</sup>, salariile nu sunt egale la toate organizațiile, ci raportate la nivelul de capacitate și proporțional cu dificultatea muncii cu victimele extrem de traumatizate. Nu există aproape nici un centru, în care specialiștii de aceeași profesie (ex. psihologi, asistenți sociali) să primească același salariu. În timp ce, în cazul unor organizații, plata pare a fi cel puțin similară, se remarcă încă disparități mari; în unele centre pentru aceleași profesii, cu același nivel de experiență de lucru se atestă un decalaj de salariu între 1,000–4,000 lei moldovenești pe lună. Dificultatea calculării salariilor angajaților a fost menționată în diferite secțiuni ale chestionarului. Durata activității în cadrul organizațiilor ce prestează servicii pentru femeile victime ale violenței cel mai des menționată a fost de unu la trei ani<sup>58</sup>,

<sup>57</sup> În unele cazuri, când există discrepanțe între abilitățile dorite și cele prezente, organizațiile au raportat preferință pentru instruirea la locul de muncă.

<sup>58</sup> Unele organizații au fost fondate recent (ex. în ultimii cinci ani).

urmată de patru și șase ani, un număr mare de angajați prezenți de mai mult de șase ani fiind atestat la cel mai vechi centru permanent O13. Filosofia unor organizații reflectă faptul că devotamentul față de lucru este mai valoros decât îndeplinirea cerințelor de pregătire profesională enumerate în fișa de post, iar din acest motiv, retenția angajaților este cu atât mai importantă.

În ce privește managementul financiar, toate organizațiile angajează directori și contabili/manageri financiari, care se ocupă de gestionarea bugetului și luarea deciziilor financiare. Toate centrele, cu excepția unui (O1), au unele politici pentru managementul financiar, însă aceste politici sunt diferite, variind de la politicile implementate de autoritățile publice relevante până la managementul financiar efectiv al centrului de către autoritățile publice. Mai multe dintre organizații au recunoscut că se confruntă fie cu reduceri bugetare neașteptate sau lipsă de fonduri. În timp ce două centre au folosit metoda de "continuitate sau economisire de fonduri" pentru a răspunde situației de lipsă de fonduri, unele organizații au menționat că acest lucru a condus la stres în cadrul centrului și a afectat beneficiarii/prestarea serviciilor, centrul văzându-se obligat să caute fonduri suplimentare, iar într-un caz, a fost nevoie de folosirea muncii voluntare pentru a continua activitatea. În pofida dificultăților, toate organizațiile au reușit să-și echilibreze bugetele către sfârșitul anului. În plus, toate organizațiile sunt obligate să respecte reglementările financiare, cum ar fi prestarea rapoartelor financiare și/ sau a rapoartelor de activitate, precum și auditurile externe sau interne. Toate acestea pot fi diferite pentru fiecare organizație, în funcție de tipul donatorilor lor și de proiectele în care sunt implicate.

Unele obstacole comune apărute în calea managementului financiar eficient includ: salariile necompetitive, finanțarea parțială de către stat, întârzierea transferului de fonduri, procedurile birocratice, dependența de fondurile beneficiarilor, modificările legislației în ceea ce privește finanțarea centrelor maternale<sup>59</sup> și lipsa de donații pentru scopuri de supraveghere/ monitorizare. Unele modificări pe care organizațiile și le-ar dori pentru a depăși obstacolele legate de managementul financiar eficient includ: elaborarea planurilor strategice și anuale, precum și a indicatorilor de performanță și monitorizarea/ raportarea acestora; cunoștințe în domeniul gestionării riscurilor; îmbunătățirea managementului resurselor umane; respectarea eticii; integritatea și transparența în cadrul instituției; un schimb dezvoltat de expertiză de specialitate; evaluarea necesităților organizaționale; dezvoltarea unei metodologii standard; creșterea bugetului; remunerația de stimulare; diversificarea agențiilor de finanțare/a donatorilor și crearea unor fonduri de rezervă.

---

<sup>59</sup> Regulile aplicabile organizațiilor private sunt aplicabile acum și caselor maternale.

În ce privește managementul resurselor umane, toate organizațiile au unele politici interne, directive de reglementare sau politici adoptate de autoritățile publice referitoare la managementul resurselor umane. Directorul este cel mai des persoana responsabilă pentru domeniul managementului resurselor umane, doar într-un singur centru fiind angajat și un manager de resurse umane. Totuși, au fost constatate unele deficiențe, inclusiv: lipsa unui chestionar standard de evaluare a personalului, necesitatea îmbunătățirii fișelor de post, lipsa de finanțare pentru un evaluator extern, lipsa unui specialist în domeniul resurselor umane, necesitatea de a aborda fluctuația personalului și salariile mici. Toate organizațiile oferă cursuri de instruire interne pentru membrii personalului. Majoritatea cursurilor durează între opt și 40 de ore, oferind atât instruire teoretică, cât și practică; doar două dintre centre oferind doar un fundal teoretic. Toate au drept scop sporirea nivelului de cunoștințe al personalului (nou-angajat), familiarizarea angajaților cu domeniul lor muncă sau formarea capacităților angajaților. Cursurile diferă foarte mult în conținut, în dependență de centru și de profesie. Câteva organizații menționează că violența în familie sau lucrul cu victimele sunt subiectele abordate în cadrul instruirilor; cel puțin două organizații care prestează servicii pentru femei efectuează, de asemenea, instruirea angajaților în domeniul comportamentului agresorilor și lucrul cu aceștia.

Doar trei organizații au inclus în programul de instruire un subiect specific – dinamica violenței domestice și asistarea victimelor. De asemenea, câteva organizații menționează cooperarea cu diferite autorități și utilizarea sistemului de referire ca un subiect al instruirii interne. Majoritatea organizațiilor, cu excepția a trei dintre ele (O6, O11 și O13) oferă cursuri pentru personal cu privire la violența împotriva femeilor, realizat de personalul intern și/sau experți externi. Câteva organizații au menționat că, în afara personalului lor standard, conlucrează strâns cu consultanții sau experții internaționali. În general, instruirea pe tema violenței împotriva femeilor abordează cel puțin violența în familie, adesea vizând toate formele de violență. Cursurile au fost inițiate încă din anul 2000 pentru unele organizații, iar pentru altele doar în anul 2012. Acest lucru depinde, de asemenea, de anul de înființare a centrului, deși câteva organizații nu au avut instruire pe tema violenței împotriva femeilor de la începutul activității. Suplimentar participării la cursuri de instruire, desfășurate de regulă obligatoriu și regulat, sau oricând sunt disponibile, personalul mai participă (în funcție de posibilitate) la întâlniri sau conferințe relevante pe tema violenței împotriva femeilor.

#### **RĂSPUNSUL COORDONAT**

Adăposturile pentru femei sunt încorporate într-o rețea de instituții și servicii care oferă sprijin, prin urmare, există situații când prestatorii de servicii trebuie să

implice alte instituții în acordarea suportului femeilor victime ale violenței. Deseori acestea sunt agențiile guvernamentale/de stat și a alte servicii/ONG-uri. Ca rezultat, deseori are loc cooperarea în rețea pe aceste două niveluri.

Pentru a obține ajutor, femeile victime ale violenței apelează la poliție sau caută informații despre opțiunile de sprijin disponibil prin alte mijloace, cum ar fi linia de încredere pentru femei, pe internet, pamfletele informaționale sau mass-media. Două centre (inclusiv O8<sup>60</sup>) nu au menționat linia telefonică națională de asistență pentru femei ca fiind un loc probabil în care femeile ar putea ajunge inițial pentru a primi informații despre opțiunile de asistență disponibile. Canalele de informare cel mai frecvent accesate includ poliția sau internetul, deși doar un centru a fost în măsură să presteze un exemplu de pagină web unde o femeie poate accesa astfel de informații. Deși a fost menționat că pamfletele informaționale sau mass-media (televiziunea, radio) pot, în mare măsură servi drept surse, comentariile din chestionare indică faptul că surse informaționale nu sunt accesibile în mod regulat.

Există două rețele active de organizații de suport pentru victime, unele formale și altele neformale, inclusiv Coaliția Națională "Viața fără violență"<sup>61</sup> și Sistemul Național de Referire<sup>62</sup>. Principalul scop al lucrului în rețea este combaterea violenței împotriva femeilor/a violenței în familie, precum și asigurarea serviciilor calitative pentru victimele violenței. Obiectivele acestor rețele sunt similare, cum ar fi schimbul de informații, cooperarea/realizarea referirilor, îmbunătățirea calității serviciilor, activități de lobby (de ex. pentru semnarea și ratificarea Convenției de la Istanbul), elaborarea unor standarde comune, precum și promovarea standardelor internaționale. Deși majoritatea organizațiilor fac parte din aceste rețele și atestă obținerea de beneficii (de ex. o bună forță de lobby, sporirea sensibilizării, dezvoltarea capacităților, îmbogățirea cunoștințelor despre violență, posibilitatea de a lua parte la instruire, îmbunătățirea asistenței acordate victimelor, posibilitatea de transfer de resurse), deși nu este clar în ce măsură, însă existența mai multor rețele poate, de asemenea, servi drept un obstacol neintenționat împotriva unității.

Deși puține dintre organizații au enumerat careva obstacole în calea lor de a face parte din oricare rețea, au fost menționate unele piedici la participarea lor efectivă, cum sunt diversitatea centrelor, lipsa de mecanisme pentru procesul de luare a deciziilor și diferite nivele de participare, nevoia de a călători pentru a lua parte la

---

<sup>60</sup> O8 administrează o linie fierbinte.

<sup>61</sup> Coaliția Națională "Viața Fără Violență" a fost fondată în 2012 de 13 organizații, oferind servicii femeilor și copiilor victime ale VPI/VF. Declarația Principiilor Coaliției Naționale a fost semnată în aprilie 2013. În prezent Coaliția își elaborează regulamentele și mecanismul de luare a deciziilor.

<sup>62</sup> Sistemul Național de Referire este un sistem de răspuns care coordonează referirea și serviciile pentru victime. Acesta a fost inițial instituit pentru a ajuta victimele traficului, iar în 2008 a fost extins oficial pentru a servi victimelor violenței în familie.

activitățile din rețea. Pe lângă aceste rețele, mai multe organizații au menționat că fac parte din rețele suplimentare, mai ales cele internaționale, cum ar fi Rețeaua WAVE (Femeile Împotriva Violenței Europa) și La Strada International. Deși accesul organizațiilor la rețelele europene mai ample este un lucru pozitiv, acesta poate avea și efecte secundare negative, odată ce rețelele de nivel european implică țările care pot avea priorități diferite sau chiar concurente, iar organizațiile din țări din afara UE s-ar putea simți „invizibile“ în astfel de rețele internaționale.

În ce privește cooperarea cu autoritățile naționale sau alte organizații, conform răspunsurilor oferite, centrele au un parteneriat bun cu alte instituții și agenții cu care conlucrează pentru a ajuta beneficiarii. Acestea includ: poliția, procuratura, instanțele de judecată, autoritățile de migrație, și lucrătorii protecției tineretului/copiilor. Nu toate organizațiile cooperează și cu serviciile de ocupare a forței de muncă, serviciile sociale, serviciile de consiliere sau cele de adăpost. Acest lucru se datorează parțial faptului că aceste servicii sunt prestate fie în cadrul organizației sau nu sunt disponibile/calitative prin referire. În secțiunile anterioare ale chestionarului, centrele au menționat că și-ar dori ca femeilor victime ale violenței să li se ofere serviciul de asistență la angajare. De asemenea, majoritatea organizațiilor menționează cooperarea frecventă în special cu poliția, dar și cooperarea cu agențiile de protecție a tineretului/copiilor, dar în mare parte frecvența cooperării cu diverse instituții/agenții depinde de centru și, într-o anumită măsură, se atestă cu claritate legătura strânsă a centrelor cu toate instituțiile/agențiile sus-menționate.

Nivelul cel mai jos de cooperare a organizațiilor se atestă în raport cu autoritățile din domeniul migrației. În același timp, doar câteva instituții dispun de unități specializate în domeniul violenței împotriva femeilor și, cel mai probabil, participă doar la instruire instituționalizată. În baza datelor atestate în chestionare, este clar că nu întotdeauna cooperarea decurge ușor, printre provocări numărându-se: respectarea strictă a principiilor instituționale, abordarea birocratică, lipsa de înțelegere a violenței în familie (inclusiv atitudinile discriminatorii) și a dinamicii violenței, amânarea deciziilor și necesitatea sporită pentru organizarea instruirilor pentru specialiștii relevanți. Printre îmbunătățirile dorite se numără: creșterea numărului organizațiilor și diversificarea serviciilor care oferă asistență diferitor categorii de victime<sup>63</sup>, dezvoltarea centrelor specializate pentru victimele violenței în familie și a unităților specializate în cadrul agențiilor, instruirea și sensibilizarea față de violență în cadrul agențiilor relevante, asigurarea unor standarde de calitate pentru prestarea de servicii (de exemplu, adăpost), asigurarea aplicării corespunzătoare a ordonanțelor de protecție, dezvoltarea unei rețele oficiale de

---

<sup>63</sup> La acest moment, nicio organizație nu poate să acorde toată asistența necesară victimelor pe toată durata procesului, de una singură.

prestatori de servicii cu date accesibile pe internet, pentru ca beneficiarii să nu fie nevoiți să acceseze numeroase centre, precum și îmbunătățirea cooperării între organizații/ONG-uri, inclusiv sub forma unor acorduri.

În anumite cazuri, s-a menționat că cooperarea cu instituțiile/ organizațiile este obligatorie la acordarea asistenței femeilor victime ale violenței și/sau a copiilor lor (de ex. DASPF, poliția, MMSPF, Ministerul Justiției, Sistemul Național de Referire, OIM, Ministerul Educației, Secretariatul Permanent pentru Combaterea Traficului de Ființe Umane, precum și de primăria locală). Potrivit centrelor, raportarea către aceste instituții permite soluționarea mai eficientă a cazurilor, iar beneficiarii sunt întotdeauna informați cu privire la transferul de date.

În cele din urmă, organizațiile și agențiile cooperante realizează un schimb reciproc de informații despre cazuri individuale, de cele mai multe ori sub formă de grupuri multi-disciplinare, iar în unele cazuri, în formă de comisii inter-departamentale. Toate organizațiile chestionate fac parte și din aceste sisteme de cooperare formate din mai multe agenții, formatul standard pentru schimbul de informații și de luare a deciziilor fiind reuniunile regulate. Rareori există o agenție de coordonare care prezidează reuniunile sau protocolul de cooperare curent pentru a ghida procesul reuniunilor.

#### **INTIMITATEA ȘI INDIVIDUALITATEA**

Pentru a permite femeilor să se refacă după experiențele traumatice, este esențial să se creeze un mediu care ar oferi oportunități pentru singurătate și odihnă. În adăposturi ar trebui să existe o cameră pentru fiecare femeie și copiii ei și nu mai mult de două femei ar trebui să împartă aceeași cameră de baie. Pentru această secțiune au fost analizate doar datele prezentate de organizațiile ce oferă servicii de plasament (O1, O2, O3, O5, O6, O9, O11, O12, O13).

Centrele au capacitatea de 17 – 30 de locuri. Organizația O13 are capacitatea de plasament pentru 97 de persoane, cu toate acestea, numai șapte locuri sunt pentru femei și 90 pentru copii; prin urmare, centrul nu adăpostește familii în general, ci doar copii. Ca urmare, unele aspecte legate de intimitate și individualitate nu sunt aplicabile, atunci când în mare parte sunt adăpostiți copiii, și nu familii individuale. Șase dintre cele nouă centre au camere private disponibile pentru femei și familiile lor, în timp ce trei organizații nu dispun de astfel de camere. De exemplu, în O5, trei dintre camere sunt împărțite, iar în O9, pot fi plasate circa patru femei sau familii într-o cameră. În timp ce toate adăposturile au o capacitate limitată, doar un singur centru menționând că dispune de spațiu de rezervă disponibil, cel puțin șase din centre au fost obligate să accepte femei/familii în pofida faptului că activează la capacitate maximă. S-a constatat că în O13 acest lucru se întâmplă în timpul iernii.

Cele mai mari camere de plasament pe centru cuprind între 12 și 20 de metri pătrați. De exemplu, în O9, femeile/famiiliile nu dispun de adăpost privat și cea mai mare cameră este de 12 metri pătrați. Acest lucru a fost considerat o provocare, iar centrul își dorește să aibă mai multe camere în viitor pentru a asigura femeilor intimitate și individualitate.

Unul dintre centre (O2) acceptă victime de sex masculin ale violenței în adăpost, în timp ce nici unul dintre celelalte centre nu face acest lucru. Organizația O2 adăpostește femeile și bărbații la diferite etaje și are norme legate atât de comportament, cât și de folosirea băii. Cele mai multe dintre centre, cu excepția O11, au un anumit set de reguli sau informații referitoare la utilizarea instalațiilor de baie comune. Fiecare centru are de la două la zece băi. Organizația O13 cu o capacitate de 97 de persoane are doar două bai, în timp ce O3 poate adăposti 21 de persoane și are doar două băi.

Aceste informații ne înfățișează o imagine unde, în cel puțin unul dintre centre, nu numai că este încă acceptată adăpostirea femeilor și a bărbaților în același spațiu, dar, pe lângă aceasta femeile și copiii lor nu au posibilitatea de a utiliza un mediu privat, la acel moment din viața lor în care ar avea cel mai probabil nevoie de acest lucru.

### *COLECTAREA ȘI ANALIZA DATELOR*

Majoritatea organizațiilor colectează date privind beneficiarii de servicii și datele sunt stocate atât în fișiere de hârtie, cât și în baze de date electronice. Toate organizațiile au declarat că metoda de stocare a datelor permite colaționarea tuturor datelor despre beneficiarii de servicii pe categorii. Este rar întâlnit ca organizațiile să colecteze date privind beneficiarii care au apelat la ajutorul centrului, dar au fost refuzați. Organizațiile O2, O3, O6, O8 nu colectează date cu privire la persoanele care nu au putut să beneficieze de servicii. Organizațiile O9 și O13 au declarat că întotdeauna au prestat servicii (se presupune, nu au fost nevoiți să refuze nici o persoană), astfel încât datele pe care le colectează se concentrează asupra beneficiarilor de servicii.

La întrebarea dacă datele colectate sunt folosite pentru orice scopuri interne sau externe, centrele au oferit răspunsuri diferite. Organizațiile O2 și O3 nu au declarat nimic în această secțiune. Organizația O13 este singura care nu utilizează datele sub nici unul din aspectele menționate. În contrast cu O13, O8 utilizează datele în scopuri interne și externe. Organizațiile O1, O4 și O5 folosesc datele în scopuri interne, cum ar fi evaluarea lacunelor organizatorice, dezvoltarea unor strategii de îmbunătățire, o înțelegere mai bună a nevoilor beneficiarilor de servicii, evaluări generale periodice. Nu este greșit să spunem că aceste scopuri sunt similare pentru



toate centrele. Organizațiile O4, O6, O9, O10 și O11 utilizează datele colectate cel puțin în scop extern, în timp ce O1 și O12 nu împărtășesc deloc datele cu agențiile din afară. În general, este preferabil de a utiliza datele colectate atât pe plan intern cât și extern, precum și de a colecta întotdeauna date privind numărul de persoane care nu au putut fi asistate din cauza lipsei de spațiu sau resurse.

### *NECESITĂȚILE PRESTATORILOR DE SERVICII*

În continuare, urmează un rezumat al principalelor subiecte privind preocupările/ nevoile de îmbunătățire corespunzătoare fiecărei organizații chestionate, fiind indicate și numerele secțiunilor relevante ale chestionarului, în care aceste probleme au fost abordate. Secțiunile corespunzătoare ale chestionarului sunt enumerate în (paranteză):

O1: Preocuparea centrului este în mare parte legată de guvernare și responsabilitate (SECȚIUNEA 15), sub forma creșterii nivelului de cunoștințe și abilităților personalului lor, precum și creșterea numărului membrilor personalului și îmbunătățirea calității serviciilor.

Accentul este pus pe îmbunătățirea calificării angajaților și condiții mai bune la locul de muncă. În plus, atenția este concentrată asupra colaborării cu agențiile externe (SECȚIUNEA 16). O altă dorință declarată este sporirea capacităților centrului (secțiunile 10, 17).

O2: Principalul obiectiv al centrului este îmbunătățirea condițiilor de muncă (SECȚIUNEA 15), cum ar fi o finanțare mai bună, creșterea salariilor, instruirea continuă a angajaților și colaborarea între instituții pentru schimb de experiență (SECȚIUNEA 16).

O3: Principalul obiectiv al centrului este îmbunătățirea sprijinului pentru copii (SECȚIUNEA 5), desfășurarea instruirilor cu organele de drept, precum și cu personalul și victimele (SECȚIUNILE 7, 12, 15), crearea unui mediu de lucru care stimulează participarea victimelor (SECȚIUNEA 13), îmbunătățirea condițiilor de muncă pentru personal referitor la drepturile lor și, în plus, activități de team-building (SECȚIUNEA 15).

O4: Centrul menționează o serie de preocupări: durabilitatea financiară (SECȚIUNEA 15), parteneriatul cu organele de drept (punctul 7) și crearea rețelelor în cadrul instituțiilor (SECȚIUNEA 16), consolidarea bazei de date (secțiunea 18), instruirea și îmbogățirea cunoștințelor personalului și dezvoltarea standardelor centrului.

Principală preocupare este dezvoltarea pozitivă a centrului.

O5: Centrul se focusează pe îmbunătățirea metodelor și tehnicilor folosite în relația lor cu beneficiarii de servicii (SECȚIUNILE 3, 11, 12, 13 și 15), colaborarea între instituții, centre, vizite de studiu (SECȚIUNEA 16), instruire în cadrul instituției (SECȚIUNEA 15) și îmbunătățirea condițiilor de muncă, cum ar fi salariile și sprijinul pentru angajați (SECȚIUNEA 15).

O6: Principalele preocupări ale centrului sunt: instruirea personalului în domeniul violenței în familie (SECȚIUNEA 3, 15), sprijinul pentru copii (SECȚIUNEA 5), cooperarea cu celelalte instituții și schimbul de experiență (SECȚIUNEA 16), îmbunătățiri pentru clădirea organizației pentru o servicii mai bune (SECȚIUNEA 1, 3, 10, 17) și sprijinul financiar (SECȚIUNILE 1, 15).

O8: Principalele preocupări ale centrului sunt: sprijinul financiar pentru creșterea calitativă și cantitativă a serviciilor pe care le oferă (SECȚIUNILE 1, 3), instruirile în cadrul centrului și în comun cu alte organizații (SECȚIUNILE 7, 15, 16), cooperarea și schimbul de experiență (SECȚIUNEA 16) și sporirea numărului de profesioniști în cadrul instituției (SECȚIUNEA 15).

O9: Preocupările principale ale centrului se referă la instruirea personalului (SECȚIUNEA 15), condiții fizice mai bune la locul de muncă, atât pentru personal, cât și pentru beneficiarii serviciilor (SECȚIUNILE 6, 15, 17), dezvoltarea de programe pentru victime (secțiunea 3) și sprijinul financiar (SECȚIUNILE 1, 15).

O10: Preocupările principale ale centrului sunt instruirea voluntarilor și personalului (SECȚIUNILE 1, 15), cooperarea, schimbul de experiență (SECȚIUNEA 16), creșterea numărului de servicii pentru personal și locuințe (SECȚIUNILE 1, 3, 15), colectarea datelor pentru a asigura o înțelegere generală din partea societății (SECȚIUNEA 18), îmbunătățirea condițiilor fizice și bunurilor imobiliare/proprietăților (SECȚIUNILE 1, 17) și sprijin financiar (SECȚIUNILE 1, 15).

O11: Preocupările principale ale centrului țin de angajarea specialiștilor suplimentari (SECȚIUNEA 1, 15), îmbunătățirea stării fizice a clădirii, atât pentru serviciile prestate, cât și pentru personal (SECȚIUNILE 1, 3, 15, 17), cooperarea și schimbul de experiență (SECȚIUNEA 16) și cursuri de instruire cu și pentru personal, beneficiarii de servicii (SECȚIUNILE 13, 15), sprijin pentru copii (SECȚIUNEA 5) și sprijin financiar (SECȚIUNILE 1, 15).

O12: Preocupările principale ale centrului sunt serviciile pentru victime (SECȚIUNEA 3), sprijinul pentru copii (SECȚIUNEA 5), îmbunătățirea stării fizice a clădirilor și spații de plasament suplimentare (SECȚIUNILE 1, 10, 17), cooperarea și crearea de rețele (SECȚIUNEA 16), instruire și activități de supraveghere (SECȚIUNILE 7, 15) și sprijin financiar (SECȚIUNILE 1, 15).

O13: Preocupările centrului se referă la îmbunătățirea stării fizice, cum ar fi prin asigurarea mai multor camere pentru copii, victime și personal, mai multe terenuri de joacă (SECȚIUNILE 1, 5, 17), suport financiar (SECȚIUNILE 1, 15), instruirea personalului (SECȚIUNEA 15) și crearea de rețele (SECȚIUNEA 16).

Rezumând informațiile prezentate mai sus, toate centrele sunt conștiente de lacunele legate de guvernare, toate au menționat că serviciile lor trebuie să corespundă nevoilor beneficiarilor de servicii și că personalul trebuie să fie calificat și instruit suficient pentru a satisface cerințele, necesitățile și drepturile victimelor. În mare parte, accentul s-a pus pe elementele relevante pentru SECȚIUNEA 15 (guvernare și responsabilitate), precum și SECȚIUNEA 1, care a abordat tema bugetelor și personalului. În al doilea rând, aproape toate organizațiile (cu excepția O3 și O9) și-au împărtășit dorința și necesitatea pentru mai multă colaborare și crearea de rețele, ceea ce este relevant pentru SECȚIUNEA 16. În al treilea rând, multe dintre organizații au menționat că instituțiile lor au nevoie de unele îmbunătățiri fizice în ceea ce privește spațiul pentru personal, mai mult spațiu de plasament pentru beneficiarii de servicii și mai multe zone de agrement, atât pentru femei, cât și copii (spații de joacă) și activități pentru copii. Cu excepția O1, O3 și O5, toate organizațiile au afirmat că au nevoie de mai mult sprijin financiar pentru a dezvolta o atmosferă bună, atât pentru personal, cât și pentru beneficiarii de servicii. Centrele sunt preocupate pe bună dreptate de problemele economice și fizice ale centrelor și organizațiilor pe care le gestionează, recunoscând impactul pe care acești factori îl au asupra capacității lor de a presta servicii de calitate.

Tabelul de mai jos oferă o sinteză a secțiunilor/domeniilor de interes, la care pot fi atribuite problemele menționate de către organizații. Domeniile menționate de cele mai multe ori s-au referit la (de la cel mai frecvent menționate, la cel mai puțin menționate): guvernare și responsabilitate, răspunsul coordonat, întrebările generale (inclusiv bugetul/personalul), servicii specializate, intimitate și individualitate, suport pentru copii, instruire și cooperare cu organele de drept, accesul echitabil și servicii gratuite, participare și consultare, colectarea și analiza datelor și în cele din urmă, siguranța și securitatea.

Tabelul 2: Necesitățile prestatorilor de servicii pe domenii de preocupare

| Secțiunile din chestionar | Domeniul de preocupare  | O1 | O2 | O3 | O4 | O5 | O6 | O7 | O8 | O9 | O10 | O11 | O12 | O13 | O14 | Total |
|---------------------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Secțiunea 1               | Întrebări generale (inclusiv bugetul/personalul)                      |    |    |    |    |    | X  |    | X  | X  | X   | X   | X   | X   |     | 7     |
| Secțiunea 2               | Abordarea violenței împotriva femeilor prin prisma dimensiunii de gen |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     | 0     |
| Secțiunea 3               | Serviciile specializate   |    |    |    |    | X  | X  |    | X  | X  | X   | X   | X   |     |     | 7     |
| Secțiunea 4               | Independența serviciilor  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     | 0     |
| Secțiunea 5               | Suportul pentru copii   |    |    | X  |    |    | X  |    |    |    |     | X   | X   | X   |     | 5     |
| Secțiunea 6               | Siguranța și securitatea  |    |    |    |    |    |    |    |    | X  |     |     |     |     |     | 1     |
| Secțiunea 7               | Instruirea organelor de drept și cooperarea cu acestea                |    |    | X  | X  |    |    |    | X  |    |     |     | X   |     |     | 4     |
| Secțiunea 8               | Confidențialitatea  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     | 0     |
| Secțiunea 9               | Diversitatea și nediscriminarea                                       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     | 0     |
| Secțiunea 10              | Accesul liber și gratuit  | X  |    |    |    |    | X  |    |    |    |     |     | X   |     |     | 3     |

|              |                                      |   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |  |    |
|--------------|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|--|----|
| Secțiunea 11 | Advocacy și suport                   |   |   |   |   | X |   |  |   |   |   |   |   |   |  | 1  |
| Secțiunea 12 | Abilitare și autonomie               |   |   | X |   | X |   |  |   |   |   |   |   |   |  | 2  |
| Secțiunea 13 | Participarea și consultarea          |   |   | X |   | X |   |  |   |   |   | X |   |   |  | 3  |
| Secțiunea 14 | Tragerea la răspundere a agresorilor |   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |  | 0  |
| Secțiunea 15 | Governarea și responsabilitatea      | X | X | X | X | X | X |  | X | X | X | X | X | X |  | 12 |
| Secțiunea 16 | Răspunsul coordonat                  | X | X |   | X | X | X |  | X |   | X | X | X | X |  | 10 |
| Secțiunea 17 | Intimitatea și confidențialitate     | X |   |   |   |   | X |  |   | X | X | X | X | X |  | 7  |
| Secțiunea 18 | Colectarea și analiza datelor        |   |   |   | X |   |   |  |   |   | X |   |   |   |  | 2  |

## RECOMANDĂRI

---

### RECOMANDĂRI PENTRU GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

- Desemnarea autorităților centrale și locale responsabile pentru finanțarea serviciilor de asistență pentru femeile victime ale VPI/VF și copiii lor.
- Angajamentul de a oferi fondurile necesare pentru serviciile de suport pentru femeile victime ale VPI/VF și copiii lor, prestate de instituțiile publice și organizațiile non-profit pentru femei (ONG).
- Aplicarea modelelor de finanțare existente în statele membre ale Uniunii Europene pentru a structura finanțarea serviciilor de suport pentru femeile victime ale VPI/VF și copiii lor.
- Specializarea serviciilor de suport pentru femeile victime ale VPI/VF și copiii lor, pentru a depăși provocările cu care se confruntă centrele existente, atunci când prestează servicii de asistență pentru mai multe grupuri de beneficiari.
- Examinarea posibilității de înființare de unități specializate în problema violenței împotriva femeilor, inclusiv VPI/VF în cadrul agențiilor de stat relevante.
- Elaborarea standardelor comune de prestare a serviciilor specializate pentru femeile victime ale violenței și copiii lor, în colaborare cu prestorii de servicii, ținând cont de drepturile omului și necesitățile beneficiarilor. Acestea trebuie să includă criteriile de admitere, evaluarea riscurilor, planificarea siguranței, durata șederii, precum și toate celelalte domenii relevante (abordare din perspectiva de gen a violenței împotriva femeilor, siguranța și securitatea, confidențialitatea, răspunsul coordonat, diversitatea și non-discriminarea, și altele).
- Asigurarea sprijinului, inclusiv financiar, pentru procesul de formare de rețele pentru a permite prestatorilor de servicii pentru femeile victime ale VPI/VF și copiii lor să funcționeze eficient în calitate de rețea de referire, ținând cont de Sistemul Național de Referire gestionat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.
- Susținerea cooperării multi-disciplinare și cooperării între instituțiile guvernamentale și ONG-urile femeilor, inclusiv prin instruirii, pentru a consolida capacitățile tuturor părților interesate care joacă un rol important în susținerea femeilor victime ale VPI/VF și copiii lor.
- Pentru a permite realizarea principiului "acces echitabil și gratuit", să se atragă atenție documentelor internaționale privind drepturile omului (ex. 1 Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie;. 2. Grupul de Lucru al Consiliului Europei pentru combaterea Violenței împotriva femeilor, inclusiv recomandările privind violența

în familie; 3. Recomandarea generală 19 a Comitetului pentru eliminarea discriminării împotriva femeilor) și obligațiilor și recomandărilor consfințite de acestea cu privire la disponibilitatea serviciilor de suport specializate pentru femeile victime ale violenței.

- Luarea în considerație a nevoii de pilotare/dezvoltare și altor modele de servicii<sup>64</sup> pentru a răspunde necesităților victimelor VPI/VF, cum ar fi Centrele de intervenție pentru victimele VPI/VF, inclusiv dezvoltarea centrelor de intervenție, a locuințelor sociale și susținerea abilitării economice a victimelor.

#### **RECOMANDĂRI PENTRU COALIȚIA NAȚIONALĂ ÎN SCOPUL ÎMBUNĂTĂȚIRII CAPACITĂȚII PRESTATORILOR**

- Prioritizarea progresului în următoarele domenii: îmbunătățirea sustenabilității financiare, îmbunătățirea condițiilor de muncă pentru personal, prestarea de servicii specializate, sprijin pentru copiii femeilor victime ale VPI/VF, instruirea și cooperarea cu organele de drept, guvernarea și responsabilitatea, răspunsul coordonat, și intimitatea și individualizarea.
- Elaborarea strategiei pe termen scurt și strategiei pe termen lung (în colaborare cu prestatorii de servicii de suport) sub forma unui plan de consolidare a capacităților, care să includă obiective, activități (inclusiv exemple specifice), surse de îndrumare, termene, indicatori care să măsoare realizarea scopurilor, precum și desemnarea instituțiilor care să se implice pentru a ajuta la realizarea activităților. Este necesar să se ia **în considerație recomandările pentru domeniul specific (mai jos) pentru prestatorii de servicii și aplicarea acestora la elaborarea planului de consolidare a capacităților, pentru a evita crearea unui plan inutil.** Planul de consolidare a capacităților poate include următoarele:
  - Definirea grupului-țintă principal al beneficiarilor serviciilor de sprijin, inclusiv grupul prioritar în bază de gen.
  - Stabilirea nivelului de bază și nivelului minim, și tipului de servicii de specialitate ce urmează a fi prestate grupului-țintă principal al beneficiarilor de prestatorul de servicii și pe bază de referire, precum și cu implicarea experților/consultanților externi.
  - Elaborarea, în caz de necesitate, a unor modele a protocoalelor de colaborare cu agențiile/autoritățile de referire relevante, pentru a fi folosite de prestatorii de servicii.

<sup>64</sup> Haller, Birgitt. (Decembrie 2013). Evaluarea necesităților. (Acord privind serviciile speciale nr. 2013-MOL68-BH)

- Elaborarea sau îmbunătățirea modulelor de instruire existente pentru organele de drept și inițierea formării instituționalizate pentru organele de drept în colaborare cu prestatorii de servicii / ONG-urile pentru femei.
  - Stabilirea activităților în afara spectrului de servicii de bază, de valoare pentru prestatorii de servicii (ex. crearea de rețele, participarea la conferințe internaționale/regionale, activități/campanii de sensibilizare, educație în școli, vizite de studiu).
  - Planificarea și efectuarea vizitelor de studiu pentru a afla cele mai bune practici (ex. în Austria) pentru reprezentanții prestatorilor de servicii de suport din Moldova pentru a vizita structurile specializate de suport și afla despre opțiunile și metodele de asistență disponibile pentru femeile victime ale VPI/VF și copiii lor, inclusiv despre realizarea principiilor de prestare de servicii specializate (ex. diversitatea și non-discriminarea, independența) în practică.
  - Elaborarea instrumentelor de informare pentru femeile victime ale VPI/VF și copiii lor, cum ar fi o pagină web cu informații despre violența de gen, opțiunile de asistență disponibile și informație privind drepturile în temeiul legislației în domeniul violenței în familie, precum și elaborarea broșurilor informative pentru ofițerii de poliție, pe care să le pună la dispoziția femeilor victime ale VPI/VF în timpul intervențiilor.
  - Susținerea dezvoltării colectării armonizate de către toți prestatorii de servicii de date și cercetări, în baza protocoalelor și metodelor de colectare a datelor (de exemplu, metodele de numărare, stocarea datelor, publicarea datelor, colaționarea și raportarea).
  - Luarea în considerație a utilizării literaturii existente, inclusiv a publicațiilor puse la dispoziție prin intermediul WAVE<sup>65</sup> privind instruirea specialiștilor, care gestionează adăposturi pentru femei, un nivel mai mare de cooperare inter-disciplinară, îmbunătățirea evaluării riscurilor, colectării datelor și rolului sistemului de sănătate în răspunsul la violență bazată pe gen.
  - Dezvoltarea metodelor de durabilitate și stabilirea altor surse de finanțare, în afara finanțării de la guvern.
  - Examinarea posibilității creării unui fond de sustenabilitate la nivel de Coaliție, elaborând în același timp Regulamentele de procedură și transparență.
  - Susținerea prestatorilor de servicii în organizarea instruirilor relevante și întâlnirilor/seminarelor de schimb de cunoștințe.
- Elaborarea unui plan de acțiuni de lobby și advocacy (în colaborare cu prestorii serviciilor de suport) pentru durabilitatea serviciilor de suport. **Pentru a evita inutilitatea/ineficiența, în elaborarea planului de lobby și advocacy, recomandăm**

<sup>65</sup> [www.wave-network.org/content/wave-publications](http://www.wave-network.org/content/wave-publications)



să se țină seama de recomandările specifice (mai jos) pentru prestatorii de servicii. Planul de lobby și advocacy poate include următoarele:

- A se lua în considerare metodele de lobby și advocacy mai eficiente, cum ar fi organizarea de evenimente, conferințe, utilizarea rețelelor sociale media, și/sau alte activități.
- Acțiuni de lobby pentru semnarea și ratificarea Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie. A se lua în considerare utilizarea strategiilor/materialelor de campanie existente, elaborate în cadrul proiectului Eforturile Coordonate<sup>66</sup>.
- Acțiuni de lobby pentru finanțarea durabilă din partea autorităților de nivel național și local prin studierea exemplelor de strategii de finanțare din statele membre ale Uniunii Europene și exemple de bune practici.
- Elaborarea unui exercițiu de calculare a costurilor pentru a stabili bugetele anuale necesare pentru prestarea serviciilor de suport femeilor victime ale VPI/VF , care să fie prezentat oficialilor la nivel de stat sau local pentru finanțare. Exercițiul de calculație a costurilor ar trebui, printre altele, să implice un sistem de salarizare tabelar pentru specialiștii care lucrează în organizațiile de prestare a serviciilor în funcție de nivelul de educație și anii de experiență.
- Acțiuni de lobby pentru crearea de unități specializate în cadrul instituțiilor cu care se cooperează cel mai des.
- Acțiuni de lobby pentru înființarea noilor servicii de asistență specializată pentru susținerea victimelor, serviciilor de plasament de tranziție și abilitare economică pentru victimele violenței.
- A lua în considerație utilizarea studiilor de monitorizare existente privind implementarea legislației Republicii Moldova în domeniul violenței în familie în activitățile de lobby.

#### *RECOMANDĂRI SPECIFICE PENTRU PRESTATORII DE SERVICII*

Unele dintre recomandările de mai jos rezultă din recomandările definite mai sus pentru Coaliția Națională în scopul susținerii capacității de consolidare a prestorilor de servicii. Prin urmare, recomandările propuse pentru Coaliția Națională vor fi luate în considerație și de prestatorii de servicii. **Astfel, orice activități aferente ar trebui să fie armonizate și derivate din cele efectuate de coaliția națională, pentru a evita ineficiența/ineficiența.**

<sup>66</sup> [www.potpisujem.org](http://www.potpisujem.org)

#### Abordarea din perspectiva de gen a violenței împotriva femeilor

- Reflectarea asupra rolului bărbaților în calitate de angajați și/sau voluntari la servicii de suport.
- Organizarea instruirilor cu experții externi în domeniul violenței de gen și a documentelor internaționale în domeniul drepturilor omului, legate de violența în bază de gen/violența împotriva femeilor.

#### Prestarea serviciilor specializate

- Organizarea instruirilor privind punerea în aplicare a Legii cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie în Republica Moldova.
- Concentrarea asupra consolidării serviciilor disponibile, de cele mai multe ori utilizate de femeile victime ale VPI/VF și copiii lor și identificarea serviciilor care urmează a fi dezvoltate în viitor.
- Organizarea schimbului de cunoștințe și schimbului de bune practici cu alte centre din Republica Moldova pe tema susținerii femeilor victime ale VPI/VF și copiilor lor.

#### Independența serviciilor

- Identificarea obstacolelor existente în prezent la centre, care împiedică efectuarea acțiunilor independente de lobby pentru drepturile și necesitățile beneficiarilor și elaborarea mijloacelor de a depăși obstacolele.

#### Suportul pentru copii

- Organizarea schimbului de cunoștințe și schimbului de bune practici cu alte centre din Republica Moldova pe tema susținerii copiilor victime ale VPI/VF.
- Concentrare asupra consolidării serviciilor disponibile în centrele cel mai frecvent utilizate de către copiii femeilor victime ale VPI/VF și stabilirea serviciilor ce urmează a fi dezvoltate în viitor.

#### Siguranța și securitatea

- Organizarea schimbului de cunoștințe și a celor mai bune practici cu alte centre din Moldova pe subiectul cooperării cu organele de drept în scopul asigurării siguranței și securității, precum și planificarea siguranței și evaluarea riscului.

#### Instruirea și cooperarea cu organele de drept

- Organizarea și contribuirea la inițiativele de instruire pentru organele de drept.
- Elaborarea protocoalelor de cooperare cu organele de drept în baza Legii 45, care să includă aspecte precum informarea victimelor despre serviciile disponibile, confidențialitatea, prezentarea rapoartelor și desfășurarea intervențiilor.

### Confidențialitatea

- Organizarea instruirii despre regulamentele relevante și aplicabile legate de transferul de date și confidențialitatea datelor în Moldova.
- Asigurarea notificării tuturor beneficiarilor despre drepturile și obligațiile lor legate de confidențialitate.

### Diversitatea și nediscriminarea

- De a lua în considerare și revizui procedurile și practicile curente legate de admiterea/ acceptarea beneficiarilor pentru a se asigura că cerințele, cum ar fi cele referitoare la documentație sau limitele impuse pentru admitere/acceptare nu sunt discriminatorii.
- Identificarea oricăror obstacole pentru asigurarea diversității și non-discriminării și elaborarea mijloacelor pentru depășirea acestora.

### Acțiunile de advocacy și suport

- Stabilirea tipului de servicii necesare pentru grupul-țintă principal și care în prezent lipsesc sau sunt limitate, precum și opțiunilor pentru a le oferi în cadrul organizației sau pe baza referirii.
- Elaborarea protocoalelor de colaborare cu diverse agenții, în special cu serviciile de plasament și ocupare a forței de muncă.

### Abilitarea și autonomia

- Elaborarea și stabilirea drepturilor și obligațiilor beneficiarilor centrelor.

### Participarea și consultarea

- A stabili rolul beneficiarilor de sex feminin în cadrul centrului (ex. preluarea anumitor sarcini în centre, să acționeze ca mentori pentru noii beneficiari, altele).
- A stabili metodele cele mai eficiente și cele mai favorabile pentru beneficiari de prestare de feedback, luând parte la evaluarea serviciilor prestate.

### Tragerea la răspundere a agresorilor

- A asigura sensibilizarea specialiștilor de la centre și a beneficiarilor, care sunt victime ale violenței, despre răspunderea prevăzută pentru agresori în cazul oricăror forme de violență împotriva femeilor, inclusiv VPI/VF.

### Guvernanța și responsabilitatea

- A stabili îmbunătățirile structurale , care sunt dorite/necesare în cadrul centrului (ex. îmbunătățirea siguranței și securității, îmbunătățirea spațiului fizic de lucru, îmbunătățirea vieții private pentru beneficiarii cazați, facilități suplimentare, altele). Rezultatele pot fi implementate într-un exercițiu de calculare a costurilor.

- A stabili tipul și numărul de specialiști necesari în cadrul centrului pentru a presta în mod eficient servicii beneficiarilor actuali și viitori, precum și rolul și atribuțiile voluntarilor (inclusiv numărul de voluntari necesar). Rezultatele pot fi implementate într-un exercițiu de calculare a costurilor.
- Elaborarea de planuri operaționale și anuale de activitate (inclusiv legate de prestarea de servicii de bază și alte activități ale centrului și personalului acestora) și a bugetelor anuale aferente. Rezultatele pot fi implementate într-un exercițiu de calculare a costurilor. Planul operațional și anual de activitate poate include următoarele:
  - Organizarea instruirii pentru personal cu privire la violența în bază de gen (inclusiv dinamica VPI/VF) și aspectele practice de lucru cu femeile victime ale VPI/VF și copiii lor, precum și a cursurilor de formare relevante pentru anumiți specialiști și/sau domenii de activitate specifice.
  - Organizarea instruirii la nivel de management pe subiectul gestionării riscurilor, strângerii de fonduri, supravegherii/monitorizării.
  - Organizarea și desfășurarea evenimentelor de team building (ex. de două zile pe an), care includ timpul pentru discuții despre îmbunătățiri necesare și planificarea acțiunilor viitoare. Acestea ar trebui să includă determinarea obstacolelor prezente ca urmare a structurii managementului organizațional existent și identificarea modalităților de depășire a obstacolelor.
  - Organizarea și desfășurarea de ateliere/seminare de "schimb de cunoștințe" cu alte centre din Republica Moldova.
- Elaborarea protocoalelor de resurse umane referitoare la managementul personalului, formarea personalului, etica, evaluarea personalului, compensare, creșterea automată a compensațiilor, indicatori de performanță, precum și evaluări de personal în două sensuri.
- Elaborarea protocoalelor de colaborare cu instituțiile de învățământ pentru referirea specialiștilor și/sau voluntarilor.
- Elaborarea ideilor de stimulente pentru menținerea personalului.
- Organizarea schimbului de cunoștințe și schimbului de bune practici cu alte centre din Republica Moldova privind dezvoltarea și întreținerea fondurilor de continuitate/ durabilitate.

#### Răspunsul coordonat

- Identificarea lacunelor și obstacolelor din calea cooperării și elaborarea mijloacelor pentru a depăși obstacolele.
- A lua în considerare organizarea unor cursuri de formare cu experți externi pe teme de violență de gen și documente internaționale privind drepturile omului legate de violența în bază de gen/violența împotriva femeilor, precum și orice alte cursuri de formare legate de sprijinul practic pentru victimele VPI/VF,

urmând să fie efectuate în colaborare cu alte agenții de stat/organizații relevante.

#### Intimitatea și individualizarea

- Asigurarea respectului pentru intimitate și individualizarea serviciilor în măsura posibilă pentru toți beneficiarii, inclusiv femeile victime ale VPI/VF și copiii lor, plasați la adăpost.

#### Colectarea datelor și cercetarea

- Colectarea datelor cu privire la numărul femeilor victime ale VPI/VF și copiii acestora, care nu au putut beneficia de suportul centrelor, în special de serviciile de plasament, din cauza insuficienței de spațiu și/sau resurse.



