



**Caritas**  
Austria

---

# RAPORT **DE** CERCETARE

---

Cartografierea eforturilor organizațiilor societății civile, membre și parteneri APSCF, de sprijinire a refugiaților ucraineni în Republica Moldova

Studiul sociologic este realizat în cadrul proiectului „Sporirea Vizibilității Societății Civile în Oferirea Răspunsului la Urgențe”, implementat de Alianța ONG-urilor Active în domeniul Protecției Sociale a Copilului și Familiei (APSCF) cu suportul financiar al **Caritas Austria**.

**Coordonatori:**

Irina POPUȘOI, secretar general APSCF  
Diana PRISĂCARU, coordonatoare proiect APSCF

**Autori:**

Anastasia OCERETNÎI, dr. în sociologie, conferențiar universitar  
Veaceslav BĂTRÎNESCU, magistrul în sociologie

**Mulțumiri**

Autorii studiului aduc sincere mulțumiri tuturor reprezentanților OSC-urilor participante la studiu, pentru deschidere și cooperare în colectarea datelor.

Datele și constatările prezentului raport reflectă opinia intervievaților și nu reprezintă neapărat punctul de vedere al finanțatorilor. Autorii își asumă responsabilitatea pentru interpretările și concluziile studiului. Totodată, autorii studiului au utilizat imagini de pe paginile de Facebook ale OSC-urilor, pentru întemeierea analizei.

# CUPRINS

## Lista figurilor și a tabelor

SUMAR EXECUTIV .....	6
EXECUTIVE SUMMARY .....	12
<b>II. PROFILUL ORGANIZAȚIILOR SOCIETĂȚII CIVILE ANTRENATE ÎN ASISTAREA REFUGIAȚILOR DIN UCRAINA .....</b>	<b>21</b>
Profilul refugiaților beneficiari ai serviciilor prestate de OSC-uri .....	25
<b>II. SERVICII PRESTATE DE OSC-URI ÎN SUSȚINEREA REFUGIAȚILOR .....</b>	<b>30</b>
Motive ale implicării în asistarea refugiaților .....	30
Tipuri de servicii oferite refugiaților .....	33
Stabilirea și informarea asupra serviciilor .....	53
Acoperirea nevoilor refugiaților .....	56
<b>III. FINANȚAREA ACTIVITĂȚILOR ȘI SERVICIILOR PRESTATE REFUGIAȚILOR .....</b>	<b>62</b>
<b>IV MECANISME DE COOPERARE ÎN ATENUAREA CRIZEI REFUGIAȚILOR .....</b>	<b>65</b>
Cooperarea cu autoritățile naționale centrale și locale .....	65
Cooperarea cu donatorii .....	74
Cooperarea între OSC-uri .....	77
Rolul APSCF în coordonarea eforturilor societății civile .....	80
<b>V. PROVOCĂRI ÎN ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚILOR DE SUSȚINERE A REFUGIAȚILOR .....</b>	<b>81</b>
Dificultăți în asistarea refugiaților .....	81
Necesități ale OSC-urilor în vederea asistării refugiaților .....	91
Suportul acordat OSC-urilor în lucrul cu refugiații .....	98
Lecții învățate .....	100
<b>CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI .....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXE .....</b>	<b>107</b>

## Acronime

ANAS – Agenția Națională Asistență Socială  
ANOFM – Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă  
A.O. – Asociație Obștească  
APC – Administrația Publică Centrală  
APL – Administrația Publică Locală  
APSCF – Alianța ONG-urilor Active în domeniul Protecției Sociale a Copilului și Familiei  
CALM – Congresul Autorităților Publice Locale  
CRAP – Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică  
SAP – Serviciul Asistență Psihopedagogică  
DPT – Directiva cu privire la Protecția Temporară  
EASPD – Asociația Europeană a Furnizorilor de Servicii pentru Persoane cu Dizabilități  
FCR – Forumul de Coordonare a Refugiaților  
MAI – Ministerul Afacerilor Interne  
MMPS – Ministerul Muncii și Protecției Sociale  
n.a. – nota autorului  
OSC – Organizație a Societății Civile  
p.p. – puncte procentuale  
RM – Republica Moldova  
STAS – Structură Teritorială de Asistență Socială  
UNHCR – Înaltul Comisar al Națiunilor Unite pentru Refugiați  
UNICEF – Fondul pentru Copii al Națiunilor Unite

## Lista figurilor și a tabelelor

Figura 1. Tipul organizațiilor societății civile care au prestat servicii persoanelor refugiate din Ucraina .....	21
Figura 2. Domeniile de activitate ale OSC-urilor în ultimii 3 ani .....	22
Figura 3. Activități prestate de OSC-uri în ultimii 3 ani .....	23
Figura 4. Beneficiarii asistați de OSC-uri în ultimii 3 ani .....	24
Figura 5. Ponderile refugiaților asistați de OSC-urile membre și non membre APSCF, în ultimele 3 luni (martie-mai).....	26
Figura 6. Categoriile de beneficiari refugiați asistați de OSC în ultimele 3 luni .....	26
Figura 7. Tipurile de beneficiari refugiați asistați de OSC în funcție de locul prestării serviciilor .....	27
Figura 8. Opinia reprezentanților OSC cu privire la numărul beneficiarilor asistați la moment (iunie 2022) .....	28
Figura 9. Opinia reprezentanților OSC cu privire la situația refugiaților asistați .....	29
Figura 10. Luna când OSC-ul a luat decizia de a se implica în asistarea refugiaților din Ucraina .....	31
Figura 11. Motivele OSC-urilor care au condus la decizia de a se implica în asistarea refugiaților din Ucraina .....	31
Figura 12. Numărul de servicii prestate refugiaților la începutul crizei și la momentul colectării datelor .....	32
Figura 13. Tipurile de servicii prestate persoanelor refugiate la începutul crizei și la momentul colectării datelor .....	34
Figura 14. Modul de stabilire a serviciilor necesare de prestat refugiaților .....	53
Figura 15. Modul de informare a refugiaților despre serviciile prestate de OSC-uri. ....	55
Figura 16. Locul prestării serviciilor, persoanelor refugiate .....	56
Figura 17. Evoluția necesităților refugiaților din Ucraina .....	57
Figura 18. Acțiunile OSC-urilor în cazul imposibilității de a presta careva servicii refugiaților .....	58
Figura 19. Tipurile de servicii solicitate de refugiați, care nu au putut fi soluționate de OSC .....	59
Figura 20. Tipurile de servicii planificate de OSC-uri pentru a putea fi prestate refugiaților .....	60
Figura 21. Sursele de finanțare utilizate de OSC-uri, în desfășurarea activităților pentru refugiați .....	63
Figura 22. Cheltuielile suportate de OSC-uri în asistarea refugiaților .....	64
Figura 23. Gradul de dificultate de a asista refugiații la începutul crizei .....	81
Figura 24. Dificultățile cu care s-au confruntat OSC-urile în asistarea refugiaților, la începutul crizei și la momentul desfășurării studiului .....	82
Figura 25. Dificultățile cu care s-au confruntat OSC-urile în dezvoltarea organizației la momentul desfășurării studiului .....	84
Figura 26. Nivelul de pregătire a OSC-urilor în asistarea refugiaților la începutul crizei și la moment (Indicator calculat) .....	87
Figura 27. Nivelul de pregătire a diferitor aspecte ale OSC-urilor în asistarea refugiaților la începutul crizei și la moment desfășurării studiului .....	90
Figura 28. Necesitățile OSC-urilor pentru prestarea serviciilor de calitate persoanelor refugiate .....	94
Figura 29. Tipurile de instruire necesare angajaților din OSC-uri .....	95
Figura 30. Ponderele OSC-urilor care au beneficiat de suport în prestarea serviciilor pentru refugiați .....	98
Figura 31. Tipul de suport de care au beneficiat OSC-urile în prestarea serviciilor pentru refugiați .....	99
Figura 32. Tipul prestatorilor care au oferit suport OSC-urilor în prestarea serviciilor pentru refugiați .....	100
Tabel 1. Tipul OSC-urilor participante la studiu .....	19
Tabel 2. Tipul OSC-urilor după aria de activitate a OSC-urilor .....	19
Tabel 3. Structura eșantionului în rândul reprezentanților OSC-urilor participante la studiu .....	19
Tabel 4. Repartizarea instrumentelor calitative pe categorii de intervievați .....	20
Tabel 5. Numărul de refugiați asistați de OSC-uri .....	25
Tabel 6. Tipurile de servicii prestate persoanelor refugiate la începutul crizei și la momentul realizării studiului (luna iunie 2022) de către OSC-urile membre și non-membre APSCF .....	52
Tabel 7. Dificultățile cu care s-au confruntat OSC-urile în asistarea refugiaților, la începutul crizei și la moment în rândul OSC-urilor membre și non-membre APSCF .....	83
Tabel 8. Tipurile de instruire necesare angajaților din OSC-urile membre și non-membre APSCF .....	96

# SUMAR EXECUTIV



Imagine: Asociația "Amici dei Bambini Moldova"

## DECLANȘAREA RĂZBOIULUI DIN UCRAINA A REPREZENTAT PENTRU ÎNTREAGA LUME ÎNCEPUTUL UNEI CRIZE, FIIND AFECTATE ÎN SPECIAL ȚĂRILE DIN ZONA LIMITROFĂ A CONFLICTULUI. CRIZA REFUGIAȚILOR A REPREZENTAT O PROVOCARE PENTRU REPUBLICA MOLDOVA CE A IMPUS O MOBILIZARE MASIVĂ A RESURSELOR ȚĂRII.

O implicare apreciată la nivel internațional a fost cea a societății civile și a populației. În vederea înțelegerii și evaluării implicării societății civile locale în asistarea refugiaților, a fost realizat studiul sociologic „Cartografierea eforturilor membrilor APSCF și ale altor ONG-uri de sprijinire a refugiaților ucraineni în Republica Moldova”.

Studiul s-a axat pe maparea eforturilor organizațiilor societății civile, în special a celor membre a Alianței ONG-urilor active în domeniul Protecției Sociale a Copilului și Familiei (APSCF), în oferirea suportului refugiaților ucraineni în Republica Moldova, analiza și descrierea acestor eforturi, cu menționarea bunelor practici și a istoriilor de succes, precum și identificarea necesităților acestor organizații.

Metodologia studiului a cuprins aplicarea complementară a metodelor cantitative și calitative de cercetare. Cercetarea cantitativă s-a desfășurat prin aplicarea chestionarului în perioada 1-24 iunie 2022 la 100 OSC-uri, atât membre, cât și non-membre APSCF. Cercetarea calitativă s-a realizat în perioada 27 iunie – 8 iulie 2022 în baza aplicării analizei documentare, a interviului aprofundat (11 interviuri aprofundate) și a metodei focus grup (2 ședințe) cu reprezentanți ai OSC-urilor membre și non-membre APSCF, atât din Chișinău, cât și din regiunile țării.

Studiul sociologic a evidențiat contribuția deosebită a sectorului asociativ în gestionarea crizei refugiaților. Indiferent de mandatul OSC-urilor, acestea s-au mobilizat pentru a răspunde crizei refugiaților. Cea mai mare parte a OSC-urilor s-au implicat chiar din primele zile de conflict, în luna februarie (66,0%), din inițiativă proprie (92,0%) sau la solicitarea donatorilor parteneri (53,0%). Totodată implicarea sectorului asociativ în sprijinirea refugiaților a fost determinată de posibilitățile limitate ale autorităților de a face față unei astfel de crize.

Organizațiile participante la studiu au oferit sprijin la circa un sfert de milion de persoane care au traversat frontiera Republicii Moldova în perioada martie-iunie 2022. Circa 4 din 5 OSC-uri au sprijinit refugiații cazați în gospodăriile casnice și mai mult de 3 din 4 OSC-uri au asistat refugiații cazați în centrele de plasament.

PROFILUL REFUGIAȚILOR ÎN FUNCȚIE DE PERIOADA DE TRAVERSARE A FRONTIEREI ATESTĂ CĂ ÎN PRIMA PERIOADĂ AU TRAVERSAT HOTARUL PERSOANELE CU UN NIVEL DE BUNĂSTARE ÎNALT, CARE NECESITAU ÎN SPECIAL SUPTOR INFORMAȚIONAL; ÎN URMĂTOAREA ETAPĂ AU INTRAT ÎN REPUBLICA MOLDOVA PERSOANE DIN CLASA SOCIALĂ DE MIJLOC, CU EXPERIENȚĂ MIGRATORIE, IAR CEA DIN URMĂ CATEGORIE DE REFUGIAȚI CARE AU AJUNS ÎN MOLDOVA SUNT PERSOANELE PREPONDERENT VULNERABILE.

Prestarea serviciilor pentru refugiați s-a realizat atât la traversarea frontierei, cât și odată cu stabilirea locului de reședință în Republica Moldova. Asigurarea necesităților primare a fost principala sarcină a OSC-urilor, ulterior fiind diversificate serviciile în funcție de necesitățile persoanelor refugiate.

La momentul desfășurării studiului, numărul și ponderea serviciilor prestate refugiaților era mai mic comparativ cu începutul crizei, atât în rândul OSC-urilor membre, cât și în rândul celor non-membre APSCF. Cele mai multe OSC-uri au asigurat refugiații cu produse de îngrijire (78,0%), produse alimentare (76,0%), materiale pentru copii (68,0%), vestimentație (67,0%) și consiliere psihologică (62,0%). La o distanță de câteva luni (luna iunie 2022) se observă o schimbare în ponderea prestării anumitor tipuri de servicii de suport, în special sporind numărul OSC-urilor care organizează și dotează

spații prietenoase copiilor (42,0%), a celor ce oferă servicii de instruire a personalului implicat în sprijinirea refugiaților (37,0%) și a organizațiilor ce asigură restabilirea legăturilor cu familia (23,0%). Pentru a facilita prestarea unor servicii (alimentație, medicație, vestimentație), unele OSC-uri au implementat sistemul de vouchere, fapt ce a facilitat acoperirea nevoilor individuale a refugiaților și o eficientizare a prestării serviciilor. Aplicarea acestor practici a fost impulsivă și a fost direcționată către donatori și parteneri internaționali.

Studiul a relevat că la începutul crizei nu au existat mecanisme clare cu privire la livrarea unui pachet standard de servicii necesare refugiaților, conducând la o suprapunere a sprijinului acordat de diverse organizații. Pe parcurs, au fost preluate bune practici de prestare a serviciilor integrate refugiaților, un exemplu în acest sens fiind centrele Blue Dot, create, dotate și întreținute cu suportul UNICEF.

Cea mai mare parte a OSC-urilor prin programele dezvoltate au acoperit necesitățile de bază ale refugiaților (79,0%). În acest context, principalele servicii sunt oferirea de suport material/umanitar, consiliere psihologică, servicii de catering / asigurare cu alimente, servicii de plasament/cazare, activități de organizare a timpului liber pentru copii și suport financiar pentru refugiați.

Se atestă o pondere scăzută (circa 15,0%) a OSC-urilor care au răspuns la toate solicitările persoanelor refugiate, fapt explicat prin nivelul de pregătire al acestora pentru a sprijini refugiații în domenii specifice și numărul mic de refugiați asistați. O practică identificată în cadrul studiului a fost referirea/redirecționarea refugiaților către alte organizații sau instituții publice pentru a beneficia de serviciile necesare. În mare parte, acestea redirecționau refugiații în cazul solicitării serviciilor, precum: suport financiar, asigurare cu locuință/loc de trai, stabilirea statutului de refugiat, consultații juridice, asigurarea cu transport, medicamente/servicii medicale etc.

Nevoile refugiaților preponderent neacoperite de OSC-uri la momentul efectuării studiului (iunie 2022) includ: costurile tratamentelor costisitoare, aprovizionarea cu lemne și cărbune pentru perioada de iarnă, prelungirea certificatelor de

dizabilitate, asigurarea cu mijloace ajutoare tehnice pentru persoanele cu dizabilități, accesul la educație conform programului ucrainean de studii.

În ultimele 3 luni (martie – mai 2022), OSC-urile participante la studiu au cheltuit circa 124 mln lei pentru sprijinirea refugiaților. Cele mai multe OSC-uri au beneficiat de finanțare de la o organizație internațională – 61,0%, iar alte 44,0% au prestat servicii fără a dispune de buget/pe bază de voluntariat sau au direcționat resursele financiare din alte proiecte aflate în derulare (36,0%). La moment se atestă interes sporit al donatorilor de a susține efortul OSC-urilor de a sprijini refugiații. Totodată, se evidențiază o capacitate redusă de absorbție a acestor fonduri de către OSC-uri, în condițiile lipsei personalului calificat și a scăderii numărului refugiaților la nivel național.

În mare parte, OSC-urile au avut o cooperare sporadică cu Administrația Publică Centrală (APC), exprimându-și nemulțumirea față de lipsa unui mecanism de intervenție și a planurilor de contingență, lipsa unui leadership instituțional, neacceptarea de a implica experți străini în gestionarea crizei etc. O situație divergentă identificată în cadrul studiului se referă la acuzațiile aduse de OSC-uri în adresa autorităților de comunicare precară, în timp ce o parte din OSC-uri au evitat și au neglijat participarea la ședințele de coordonare organizate de către autorități. Totuși este necesar de menționat eforturile depuse de APC în crearea mecanismelor de comunicare și suport a refugiaților, dezvoltate pe parcurs cu sprijinul partenerilor de dezvoltare și a societății civile. O practică identificată se referă la aprecierea contribuției și implicării sectorului asociativ în sprijinirea refugiaților prin intermediul diplomelor oferite de autorități.

Cooperarea OSC-urilor cu Administrația Publică Locală (APL) a fost în mare parte apreciată ca fiind una bună, stabilindu-se un parteneriat viabil între acestea. Acest fapt se datorează conștientizării de către APL-uri a posibilităților limitate de asistare a refugiaților care au putut fi acoperite prin implicarea OSC-urilor. Aspecte care au creat dificultăți de relaționare au fost: lipsa refugiaților în localitate, decepționarea resimțită urmare a lipsei suportului din partea APC și a donatorilor des-

tinat refugiaților, în special în prima perioadă a crizei, atitudine neglijentă a unor APL-uri în raport cu refugiații și atribuțiile de serviciu, politizarea acțiunilor de sprijinire a refugiaților etc.

Criza refugiaților a generat un interes sporit din partea donatorilor față de OSC-uri, fiind extinsă rețeaua donatorilor. Pentru asigurarea unei cooperări în procesul de sprijinire a refugiaților, UNHCR s-a implicat în organizarea și desfășurarea activității Forumului de Coordonare a Refugiaților (FCR). Aspectele care au nemulțumit OSC-urile, au fost: frecvența mare a vizitelor din partea donatorilor în prima perioadă, uneori fără siguranța obținerii unui suport, tergiversarea transferului resurselor din fondurile de urgență, nevoia de a fi respectate procedurile de achiziții care creau dificultăți de aprovizionare rapidă a refugiaților cu cele necesare, slaba coordonare între donatori, birocrația în prezentarea dovezilor acțiunilor desfășurate etc.

Ultimele luni au marcat cooperarea dintre OSC-uri. Pe de o parte, unele OSC-uri au stabilit o cooperare viabilă prin crearea unor echipe mobile comune, partajarea cheltuielilor, schimb și colectare de informații, suport financiar, iar pe de altă parte s-a evidențiat o concurență între acestea. O bună practică de cooperare a fost delimitarea zonelor de intervenție pentru evitarea dublării suportului.

La începutul crizei marea majoritate a OSC-urilor erau slab pregătite pentru a presta servicii persoanelor refugiate, situație explicată prin lipsa unor linii de buget separate pentru situații de criză umanitară, a unor planuri de răspuns și a mecanismelor de intervenție etc. Pe parcurs, grație suportului partenerilor de dezvoltare, nivelul de pregătire a OSC-urilor s-a îmbunătățit, în special în domenii, precum accesul la informații cu privire la refugiați, nivelul de experiență/expertiză în domeniu, metode de intervenție și aspecte metodologice (ghiduri, instrucțiuni). Studiul a evidențiat că organizațiile membre APSCF au reușit pe parcursul crizei să își fortifice capacitățile de intervenție și să colaboreze între acestea pentru asigurarea refugiaților cu cele necesare. Totodată s-a relevat nevoia de o implicare mai mare a APSCF în coordonarea efortului organizațiilor membre.

La momentul derulării studiului (luna iunie 2022) OSC-urile se confruntau cu o serie de dificultăți, printre care: incertitudinea / instabilitatea din cauza războiului, care complică planificarea activităților (57,0%), lipsa resurselor financiare (42,0%), lipsa susținerii din partea statului (40,0%), slaba coordonare la nivel de guvern (33,0%) și dificultăți organizatorice (32,0%).

La nivel organizațional OSC-urile se confruntau cu dificultăți de identificare a personalului calificat (69,0%), asigurare a sustenabilității financiare (64,0%) și de menținere a personalului (53,0%). Problema personalului calificat a fost pe larg abordată în cadrul studiului, atestându-se o lipsă de personal, „furtul” personalului între organizații, solicitări salariale exagerate. Penuria de personal afectează grav activitatea atât a OSC-urilor, cât și a autorităților. Unele OSC-uri au aplicat o serie de mecanisme de motivare, durabilitatea cărora ar putea fi afectată în etapa post-criză în lipsa unor proiecte. Sectorul asociativ a reușit să contribuie la fortificarea capacităților autorităților prin organizarea de instruire și oferirea de suport metodologic, delegarea de profesioniști, oferirea de bunuri și acoperirea unor costuri destinate instruirii refugiaților etc.

În vederea îmbunătățirii calității prestării serviciilor în beneficiul refugiaților, sectorul asociativ din țară necesită a fi fortificat pe următoarele aspecte: financiar (68,0%), resurse umane (49,0%), acces la informații cu privire la necesitățile refugiaților (53,0%) etc. Se relevă nevoia de instruire / informare despre metodele de lucru cu această categorie de beneficiari (34,0%), în situația în care cele mai multe OSC-uri s-au informat din sursele de internet (52,0%) sau au obținut cunoștințe prin discuțiile cu colegi cu experiență în acest domeniu (51,0%). Doar aproximativ 3 din 10 OSC-uri au reușit să participe la astfel de instruire, iar circa 4 din 10 OSC-uri (26,0%) aveau experiența necesară de lucru cu astfel de beneficiari.

Circa 6 din 10 OSC-uri au beneficiat în ultimele 3 luni (martie-mai 2022) de suport în prestarea serviciilor pentru refugiați. În mare parte acestea sunt membrii APSCF (82,4%), beneficiind într-o măsură mai mare de resurse financiare (85,0%), informare cu privire la modul de lucru cu refugiații (83,3%) și suport în asigurarea cu produse alimentare sau de igienă

pentru refugiați (50,0%). Acest suport s-a datorat implicării nemijlocite a organizațiilor internaționale, agențiilor ONU, organizațiilor care activează în Republica Moldova și a cetățenilor.

Principalele lecții învățate în perioada de criză a refugiaților se referă la: necesitatea de adaptare la situații imprevizibile; lipsa planurilor de răspuns la criză a afectat buna intervenție, mobilizarea exemplară a societății civile și populației, interesul scăzut al autorităților în gestionarea corectă a situației de criză, nevoia de implementare de proiecte comune atât pentru refugiați, cât și populația băștinașă, lipsa datelor fiabile a condus la o intervenție întârziată, nevoia de consolidare a echipelor și de motivare a personalului.

Rezultatele studiului permit înaintarea următoarelor recomandări, care să asigure un răspuns adecvat la crize și asistența refugiaților.

#### **I. Îmbunătățirea prestării serviciilor pentru refugiați necesită:**

- Elaborarea unui plan de intervenție pentru susținerea refugiaților, cu accent pe integrarea în câmpul muncii, școlarizarea copiilor, serviciile sociale, incluziune socială;
- Dezvoltarea unor măsuri de suport a sectorului privat și public care angajează persoane refugiate;
- Identificarea spațiilor de locuit în afara centrelor de plasament, în vederea evitării dependenței de acestea și crearea condițiilor de incluziune și participare socială;
- Identificarea soluțiilor pentru integrarea copiilor în procesul educațional, indiferent de treapta educațională. Se impune nevoia de a integra copiii în grădinițe, pentru a facilita participarea pe piața muncii a femeilor;
- Stabilirea pachetului minim de servicii pentru asistarea refugiaților și adaptarea acestuia la nevoile individuale;
- Asigurarea cu mijloace asistive a persoanelor cu dizabilități și a celor în vârstă;
- Asigurarea accesului persoanelor care necesită tratamente costisitoare la servicii de sănătate;
- Evaluarea periodică a nevoilor refugiaților pentru a asigura acoperirea acestora prin serviciile prestate;
- Fortificarea cooperării dintre OSC-uri în vederea evitării

dublării suportului;

- Stabilirea unei structuri coordonatoare a sectorului asociativ;
- Cooperarea viabilă cu OSC-urile locale și regionale pentru a asigura o intervenție eficientă și o comunicare la nivel local;
- Desfășurarea în continuare a activităților de suport atât a refugiaților, cât și a populației băștinașe, pentru a evita disensiunile în interiorul comunităților;

#### **II. Asigurarea unui răspuns prompt al Guvernului/țării la situații de criză umanitară impune:**

- Nevoia de elaborare a unui plan de contingență la nivel național și local, prin instituirea punctelor focale atât la nivel central, cât și local;
  - Crearea de rezerve, inclusiv de echipamente necesare unei bune gestionări a crizei, și / sau capacitarea APL-urilor;
  - Necesitatea asigurării unei comunicări mai bune între donatori, APC și OSC-uri în vederea determinării nevoilor de suport și evitarea dublării și risipei suportului;
  - Debirocratizarea proceselor prin stabilirea unor reguli mai facile în situațiile de criză;
  - Pregătirea populației pentru a putea răspunde adecvat la crize, prin informare, instruire și organizarea de simulări;
  - Dezvoltarea unui sistem de monitorizare a refugiaților care va permite obținerea unor date fiabile cu privire la numărul acestora și prestarea eficientă a suportului;
  - Instruirea reprezentanților APL-urilor cu privire la intervențiile în situații de criză, asistarea copiilor și a persoanelor nedocumentate etc.;
  - Fortificarea capacităților profesioniștilor implicați în asistarea persoanelor refugiate în domeniul managementului de caz, traumă etc.;
  - Stabilirea unui mecanism corect, transparent și adaptat de comunicare cu APL, OSC-uri, refugiați și populația țării;
  - Implementarea unui sistem de măsuri și acțiuni de recunoaștere a efortului societății civile în sprijinirea refugiaților;
- #### **III. Sporirea vizibilității eforturilor OSC-urilor impune nevoia de:**
- Creare a unui mecanism de coordonare a eforturilor OSC-urilor și de comunicare cu APC;

- Delimitare zonală a activităților desfășurate de fiecare OSC sau realizarea în comun a activităților;
- Diseminare a bunelor practici în prestarea unor servicii refugiaților între OSC-uri;
- Reflectarea activităților desfășurate prin diverse modalități, astfel încât să se asigure o informare adecvată. noaștere a efortului societății civile în sprijinirea refugiaților;

#### **III. Sporirea vizibilității eforturilor OSC-urilor impune nevoia de:**

- Creare a unui mecanism de coordonare a eforturilor OSC-

urilor și de comunicare cu APC;

- Delimitare zonală a activităților desfășurate de fiecare OSC sau realizarea în comun a activităților;
- Diseminare a bunelor practici în prestarea unor servicii refugiaților între OSC-uri;
- Reflectarea activităților desfășurate prin diverse modalități, astfel încât să se asigure o informare adecvată.

# EXECUTIVE SUMMARY



Image: The Association "Amici dei Bambini Moldova"

## THE START OF THE WAR IN UKRAINE REPRESENTED THE BEGINNING OF A CRISIS FOR THE WHOLE WORLD, WITH THE COUNTRIES BORDERING THE CONFLICT BEING AFFECTED ESPECIALLY. THE REFUGEE CRISIS REPRESENTED A CHALLENGE FOR THE REPUBLIC OF MOLDOVA THAT REQUIRED A MASSIVE MOBILIZATION OF THE COUNTRY'S RESOURCES.

The civil society and the population involvement was appreciated at international level. In order to understand and assess the involvement of local civil society in assisting refugees, the sociological study "Mapping the efforts of ACFSP members and other NGOs supporting Ukrainian refugees in the Republic of Moldova" was carried out. The study focused on mapping the efforts of civil society organizations, especially those members of the Alliance of NGOs active in the field of Child and Family Social Protection (ACFSP), in offering support to Ukrainian refugees in the Republic of Moldova, analyzing and describing these efforts, reflecting good practices and success stories, as well as identifying the needs of these organizations.

The study methodology included the complementary application of quantitative and qualitative research methods. The quantitative research was carried out by applying the questionnaire between 1-24 June 2022 to 100 CSOs, both members and non-members of ACFSP. The qualitative research was carried out between June 27 and July 8, 2022, based on the application of documentary analysis, in-depth interviews (11 in-depth interviews) and the focus group method (2 meetings) with representatives of CSO members and non-members of ACFSP, both from Chisinau, as well as from the regions of the country.

The sociological study highlighted the special contribution of the associative sector in managing the refugee crisis. Regardless of CSOs' mandate, they have mobilized to respond to the refugee crisis. Most of the CSOs got involved from the first days of the conflict, in February (66,0%), on their own initiative (92,0%) or at the request of partner donors (53,0%). At the same time, the involvement of the associative sector in supporting refugees was determined by the limited possibilities

of the authorities to deal with such a crisis.

The organizations participating in the study provided support to about a quarter of a million people who crossed the border of the Republic of Moldova between March and June 2022. About 4 out of 5 CSOs supported refugees accommodated in households and more than 3 out of 4 CSOs assisted the ref-

THE PROFILE OF REFUGEES ACCORDING TO THE PERIOD OF CROSSING THE BORDER ATTESTS THAT IN THE FIRST PERIOD PEOPLE WITH A HIGH LEVEL OF WELL-BEING CROSSED THE BORDER, WHO ESPECIALLY REQUIRED INFORMATIONAL SUPPORT; IN THE NEXT STAGE, PEOPLE FROM THE MIDDLE SOCIAL CLASS, WITH MIGRATORY EXPERIENCE, ENTERED THE REPUBLIC OF MOLDOVA, AND THE LAST CATEGORY OF REFUGEES WHO ARRIVED IN MOLDOVA ARE MOSTLY VULNERABLE PEOPLE.

ugees accommodated in the placement centers/foster care.

The provision of services for refugees was carried out both at the border crossing and once the place of residence in the Republic of Moldova was established. Ensuring basic needs was the main task of CSOs, later services were diversified according to the needs of refugees.

At the time of the study, the number and share of services provided to refugees was lower compared to the beginning of the crisis, both among ACFSP member and non-member CSOs. Most CSOs provided refugees with care products (78,0%), food products (76,0%), children's items (68,0%), clothing (67,0%) and psychological counseling (62,0%). A few months later (June 2022), a change in the share of provision of certain types of support services can be observed, in particular an increase in the number of CSOs organising and

equipping child-friendly spaces (42,0%), those providing training services for staff involved in supporting refugees (37,0%) and organizations providing re-establishment of family links (23,0%). In order to facilitate the provision of some services (food, medication, clothing), some CSOs have implemented the voucher system, which has facilitated the coverage of the individual needs of refugees and improving the efficiency of services delivery. The implementation of these practices has been driven by donors and international partners.

The study found that at the beginning of the crisis there were no clear mechanisms in place to deliver a standard package of services for refugees, leading to an overlap of support from different organisations. Over time, good practices of integrated service delivery to refugees have been taken up, an example being the Blue Dot centres, set up, equipped and maintained with UNICEF support.

The majority of CSOs through the programmes developed covered the basic needs of refugees (79,0%). In this context, the main services are the provision of material/humanitarian support, psychological counselling, catering/food services, fostering/housing services, leisure activities for children and financial support for refugees.

There is a low share (around 15,0%) of CSOs responding to all requests from refugees, which is explained by their level of preparedness to support refugees in specific areas and the small number of refugees being assisted. One practice identified in the study was the referring/redirecting of refugees to other organisations or public institutions to receive the necessary services. For the most part, they referred refugees when they requested services such as: financial support, accommodation/housing, refugee status establishment, legal advice, transport provision, medication/medical services, etc.

Needs of refugees mainly not covered by CSOs at the time of the study (June 2022) include: costs of expensive medical treatment, provision of wood and coal for the winter period, prolongation of disability certificates, provision of assistive devices for persons with disabilities, access to education ac-

ording to the Ukrainian curriculum.

In the last 3 months (March - May 2022), the CSOs participating in the study spent about 124 million lei on supporting refugees. Most CSOs received funding from an international organization – 61,0%, and another 44,0% provided services without a budget/volunteer basis or directed financial resources from other ongoing projects (36,0%). At the moment there is evidence of increased donor interest in supporting CSOs' efforts to support refugees. At the same time, there is evidence of a reduced capacity of CSOs to absorb these funds, given the lack of qualified staff and the decreasing number of refugees at national level.

For the most part, CSOs had sporadic cooperation with the Central Public Administration (CPA), expressing disappointment with the lack of a response mechanism and contingency plans, lack of institutional leadership, unwillingness to involve foreign experts in crisis management, etc. A divergent situation identified in the study relates to CSOs' accusations of poor communication with the authorities, while some CSOs avoided and neglected participation in coordination meetings organised by the authorities. However, it is worth mentioning the efforts made by CPA in setting up refugee communication and support mechanisms, developed along the way with the support of development partners and civil society. One practice identified concerns the appreciation of the contribution and involvement of the associative sector in supporting refugees through diplomas offered by the authorities.

The cooperation of CSOs with the Local Public Administration (LPA) was largely appreciated as good, establishing a viable partnership between them. This is due to the LPAs' awareness of the limited possibilities for assisting refugees that could be covered through CSO involvement. Aspects that created relationship difficulties were: the lack of refugees in the community, the disappointment felt due to the lack of support from the CPAs and donors for refugees, especially in the first period of the crisis, the negligent attitude of some LPAs towards refugees and their service duties, the politicisation of refugee

support actions, etc.

The refugee crisis has led to increased donor interest in CSOs, and the donor network has expanded. To ensure cooperation in the refugee support process, UNHCR has been involved in the organisation and functioning of the Refugee Coordination Forum (RCF). The issues that dissatisfied the CSOs were: the high frequency of visits from donors in the first period, sometimes without the certainty of obtaining support, the delay in transferring resources from emergency funds, the need to comply with procurement procedures that made it difficult to provide refugees with the necessary supplies quickly, poor coordination between donors, bureaucracy in the presentation of evidence of actions carried out, etc.

The last months have marked the cooperation between CSOs. On one side, some CSOs have established a viable cooperation through setting up of joint mobile teams, sharing of expenses, exchange and collecting of information, financial support, and on the other side there has been competition between them. A good cooperation practice was the delimitation of intervention areas to avoid the overlapping of support.

At the beginning of the crisis, the majority of CSOs were poorly prepared to provide services to refugees, explained by the lack of separate budget lines for humanitarian crises, response plans and intervention mechanisms, etc. Over time, thanks to the support of development partners, the level of preparedness of CSOs has improved, especially in areas such as access to information on refugees, level of experience/expertise in the field, intervention methods and methodological issues (guidelines, instructions). The study revealed that ACFSP member organisations have managed during the crisis to strengthen their intervention capacities and to work together to provide refugees with what they need. At the same time, the need for greater involvement of the ACFSP in coordinating the efforts of its member organisations was revealed. At the time of the survey (June 2022) CSOs were facing a number of challenges, including: uncertainty/instability due to the war, which complicates planning of activities (57,0%), lack of

financial resources (42,0%), lack of state support (40,0%), poor coordination at government level (33,0%) and organisational difficulties (32,0%). At the organisational level, CSOs faced difficulties in identifying qualified staff (69,0%), ensuring financial sustainability (64,0%) and retaining staff (53,0%). The issue of qualified staff was extensively explored in the study, with evidence of staff shortages, staff "theft" between organisations, and exaggerated salary demands. Staff shortages seriously affect the work of both CSOs and authorities. Some CSOs have implemented a number of motivational mechanisms, the sustainability of which could be affected in the post-crisis phase in the absence of projects. The associative sector has been able to contribute to strengthening the capacities of the authorities by organising trainings and providing methodological support, delegating professionals, providing goods and covering some costs for refugee training, etc. In order to improve the quality of service delivery to refugees, the national associative sector needs to be strengthened on the following aspects: financial (68,0%), human resources (49,0%), access to information on the needs of refugees (53,0%), etc. The need for training/information on methods of working with this category of beneficiaries (34,0%) is revealed, where most CSOs got information from internet sources (52,0%) or acquired knowledge through discussions with colleagues with experience in this field (51,0%). Only about 3 out of 10 CSOs managed to participate in such trainings, and about 4 out of 10 CSOs (26,0%) had the necessary experience of working with such beneficiaries. About 6 out of 10 CSOs have received support in the last 3 months (March-May 2022) in providing services to refugees. Most of them are ACFSP members (82,4%), benefiting to a greater extent of financial resources (85,0%), information on how to work with refugees (83,3%) and support in providing food or hygiene products for refugees (50,0%). This support was due to the unimpeded involvement of international organisations, UN agencies, organisations operating in the Republic of Moldova and citizens. The main lessons learned during the refugee crisis relate to: the need to adapt



to unpredictable situations; the lack of crisis response plans affected the smooth intervention, the exemplary mobilisation of civil society and the population, the low interest of the authorities in the proper management of the crisis situation, the need to implement joint projects for both refugees and the local population, the lack of reliable data led to a delayed intervention, the need to strengthen teams and motivate staff.

The results of the study allow the following recommendations to be proposed to ensure adequate crisis response and assistance to refugees.

#### **I. Improving service delivery for refugees requires:**

- Development of an intervention plan to support refugees, with a focus on the integration into labour market, enrolment of children in school, social services, social inclusion;
- Development of measures to support the private and public sector which employs refugees;
- Identify housing spaces outside of placement centres, in order to avoid dependency on them and create conditions for social inclusion and participation;
- Identify solutions for integrating children into the education process, regardless of their educational level. There is a need to integrate children in kindergartens to facilitate women's participation in the labour market;
- Establishing the minimum package of services for assisting refugees and adapting it to individual needs;
- Provide assistive devices for disabled and elderly people;
- Ensuring access to health services for people in need of expensive medical treatment;
- Regular assessment of the needs of refugees to ensure that they are covered by the services provided;
- Strengthen cooperation between CSOs to avoid overlapping of support;
- Establish a coordinating structure for the associative sector;
- Viable cooperation with local and regional CSOs to ensure effective intervention and communication at local level;
- Further development of support activities for both refugees and the local population in order to avoid dissension within communities;

#### **II. Ensuring a prompt government/country response to hu-**

#### **manitarian crisis situations requires:**

- The need to develop a contingency plan at national and local level, through the establishment of focal points at both central and local levels;
- The setting up of reserves, including equipment necessary for adequate crisis management, and/or capacity building of LPAs;
- The need to ensure better communication between donors, CPAs and CSOs in order to determine support needs and avoid overlapping and waste of support;
- De-bureaucratisation of processes by establishing easier rules in crisis situations;
- Preparing the population to be able to respond adequately to crises through information, training and the organisation of preparedness drills;
- Developing a refugee monitoring system that will allow reliable data on refugee numbers and effective delivery of support;
- Training of LPA representatives on crisis intervention, assistance to undocumented children and migrants, etc.;
- Capacity building of professionals involved in assisting refugees in the field of case management, trauma etc.;
- Establishing a fair, transparent and adapted communication mechanism with LPAs, CSOs, refugees and the population;
- Implementation of a system of measures and actions to recognise the efforts of civil society in supporting refugees;

#### **III. Increasing the visibility of CSO efforts requires:**

- Establishing a mechanism to coordinate CSO efforts and communicate with CPAs;
- Zonal delimitation of activities carried out by each CSO or joint implementation of activities;
- Dissemination of good practices in the provision of refugee services among CSOs;
- Reflecting the activities carried out in various ways to ensure adequate information.

# Introducere

Declanșarea războiului din Ucraina la sfârșitul lunii februarie 2022 a generat o criză a refugiaților la care a fost expusă inclusiv Republica Moldova. Datele prezentate de UNHCR scot în evidență că mai mult de 10 mln persoane au traversat până la mijlocul lunii iulie 2022 frontierele Ucrainei, înregistrându-se un flux de 3.522.611 persoane refugiate din Ucraina în țările din preajmă și 2.784.526 în alte țări europene.<sup>1</sup> Conform aceluiași date, numărul ucrainenilor care au traversat frontiera cu Republica Moldova până la mijlocul lunii iulie 2022 a fost de 557.166 persoane, dintre care 88.018 fiind înregistrate ca și persoane refugiate.



1. <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>

Criza refugiaților a condus la o mobilizare a societății civile, sectorului privat și autorităților naționale. În pofida situației economice precare, populația țării s-a mobilizat, fapt care a atras atenția comunității internaționale.<sup>2</sup>

O serie de acțiuni au fost realizate datorită implicării masive a societății civile. Deși implicarea OSC-urilor în gestionarea crizei refugiaților este masivă, totuși monitorizarea și evaluarea acestor eforturi, precum și identificarea necesităților organizațiilor în noile circumstanțe, nu se fac la scară largă.

Acest lucru scade din capacitatea organizațiilor societății civile de a coordona intervențiile în vederea sporirii eficienței acestora. O altă consecință este lipsa de vizibilitate și de recunoaștere a rolului societății civile în atenuarea acestei crize în Republica Moldova.

În acest sens, s-a evidențiat nevoia de a cartografia eforturile organizațiilor societății civile, membre, dar și non-membre APSCF, în oferirea suportului refugiaților ucraineni în Republica Moldova, analiza și descrierea acestor eforturi, cu menționarea bunelor practici și a istoriilor de succes, precum și identificarea necesităților acestor organizații.

Astfel, în perioada mai-august 2022 a fost realizat acest studiu sociologic, care a avut ca scop cartografierea eforturilor organizațiilor societății civile de sprijinire a refugiaților ucraineni în Republica Moldova. Obiectivele studiului au ținut de:

- identificarea OSC-urilor prestatoare de servicii pentru refugiații la nivel național;
- identificarea activităților și serviciilor prestate de OSC-uri în vederea sprijinirii refugiaților;
- determinarea numărului refugiaților asistați;
- stabilirea modului de prestare a serviciilor de către

OSC-uri pentru asistarea refugiaților;

- evaluarea nivelului de informare / vizibilitate / și transparență cu privire la serviciile prestate refugiaților;
- determinarea unor bune practici în asistarea refugiaților;
- analiza obstacolelor în sprijinirea refugiaților (în raport cu APC, APL, alte OSC-uri etc.);
- identificarea necesităților OSC-urilor pentru prestarea calitativă a serviciilor pentru refugiați.

Studiul sociologic s-a realizat utilizând o metodologie combinată, fiind aplicate metode cantitative și calitative de cercetare. Cercetarea cantitativă s-a desfășurat prin aplicare a 2 tehnici de colectare a datelor:

I. Aplicarea chestionarului, datele fiind colectate telefonic și online (platforma g-forms). Au fost contactate 204 de OSC-uri din întreaga țară, care prestează servicii în diferite domenii de activitate. Din OSC-urile contactate, 40 nu au prestat servicii persoanelor refugiate, iar 64 OSC-uri au prestat servicii refugiaților, dar nu au acceptat participarea la studiu. Eșantionul final a constituit 100 OSC-uri.

II. Aplicarea metodei Snowball (Bulgărului de zăpadă) – reprezentanții OSC-urilor, care au fost intervievați în cadrul studiului, au fost rugați să menționeze alte OSC-uri, care în opinia lor prestează servicii persoanelor refugiate în Republica Moldova.

Colectarea datelor cantitative s-a realizat în perioada 1-24 iunie 2022.

Eșantionul studiului a fost unul probabilist, având următoarea structură: 34 OSC-uri membre APSCF și 66 non-membre APSCF, toate prestand servicii pentru sprijinirea persoanelor refugiate din Ucraina.

**Tabel 1. Tipul OSC-urilor participante la studiu**

	Număr	%
Membru APSCF	34	34,0%
Non-membru APSCF	66	66,0%

Majoritatea OSC-urilor participante la studiu își desfășoară activitatea la nivel național – 56,0%, 32,0% - la nivel local și 12,0% - la nivel regional.

**Tabel 2. Tipul OSC-urilor după aria de activitate a OSC-urilor**

	Număr	%
ONG Local / Regional	32	32,0%
ONG Național	56	56,0%
Alt tip de ONG (Religios / Internațional)	12	12,0%

### Profilul socio-demografic al participanților la studiu

În mare parte reprezentanții OSC-urilor, care au participat la studiu sunt de gen feminin – 83,0% și doar 17,0% de gen masculin. Puțin mai mult de jumătate dintre reprezentanții OSC-urilor (60 reprezentanți) au o experiență de lucru în domeniul neguvernamental mai mare de 10 ani, 16 dintre reprezentanții OSC-urilor au o experiență de 5-10 ani, 11 au o experiență de 3-5 ani, 7 – 1-3 ani, iar 6 reprezentanți au menționat că au experiența de muncă în OSC-ul pe care îl

reprezintă mai puțin de un an.

Aproximativ 2/3 (62,0%) din reprezentanții OSC-urilor participante la studiu erau președintele / directorul sau vicepreședintele acestora, 18,0% din reprezentanți - membru al OSC-ului care ocupă funcția de asistent de proiect, iar 20 reprezentanți - coordonator sau manager de proiect.

Majoritatea organizațiilor/ instituțiilor participante la studiu sunt din Chișinău – 64,0%, restul fiind din alte raioane ale Republicii Moldova.

**Tabel 3. Structura eșantionului în rândul reprezentanților OSC-urilor participante la studiu**

Caracteristici socio-demografice	Număr	%	
Genul respondentului:	Masculin	17	17%
	Feminin	83	83,0%
Experiență de Muncă în OSC:	Mai puțin de un an	6	6,0%
	Între 1 an – 3 ani	7	7,0%
	Între 3 ani – 5 ani	11	11,0%
	Între 5 ani – 10 ani	16	16,0%
	Mai mult de 10 ani	60	60,0%
Funcția deținută în cadrul organizației / instituției:	Președinte / Director / Vicedirector	62	62,0%
	Asistent de proiect	18	18,0%
	Coordonator / manager proiect	20	20,0%
Zona de activitate:	Chișinău	64	64,0%
	Alte raioane	36	36,0%

2. Moldova Welcomes Ukrainian Refugees but Fears for Its Own Future. Disponibil: <https://foreignpolicy.com/2022/05/05/moldova-ukraine-refugees-conflict-russia-eu/>

Cercetarea calitativă s-a realizat în baza metodelor și tehnicilor de colectare a datelor, precum:

**I. Analiza documentară (Desk research)**, prin care s-a analizat informația publicată pe site-urile OSC-urilor și profilul acestora din rețelele de socializare pentru a identifica servicii prestate persoanelor refugiate, datele fiind inclusiv utilizate la identificarea OSC-urilor participante la studiul cantitativ.

**II. Interviu aprofundat**, fiind realizate 11 interviuri aprofundate cu reprezentanți ai OSC-urilor membre și non-membre APSCF.

**III. Focus Grup**, desfășurându-se 2 ședințe de focus grup cu reprezentanți ai OSC-urilor membre și non-membre APSCF, atât din Chișinău, cât și din regiunile țării.

Colectarea datelor calitative s-a desfășurat în perioada 27 iunie – 8 iulie 2022.

**Tabel 4. Repartizarea instrumentelor calitative pe categorii de intervievați**

Metoda		Numărul
Interviu aprofundat	Membrii APSCF	7
	Non-membrii APSCF	4
Focus grup	Membrii APSCF	1
	Non-membrii APSCF	1



Imagine: Asociația "Amici de Bambini Moldova"

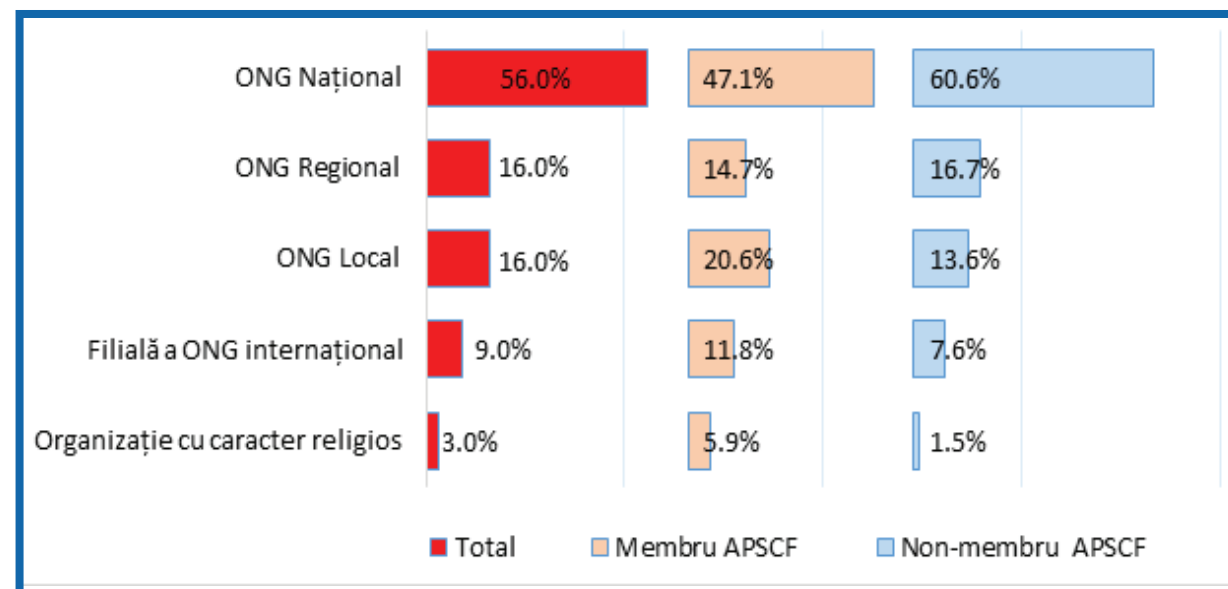
## I. PROFILUL ORGANIZAȚIILOR SOCIETĂȚII CIVILE ANTRENATE ÎN ASISTAREA REFUGIAȚILOR DIN UCRAINA

Organizațiile societății civile au avut un rol deosebit în asistarea și sprijinirea refugiaților ucraineni. Datele studiului denotă faptul că într-o măsură mai mare s-au implicat în asistarea refugiaților OSC-uri care activează la nivel național – 56,0%, fiind urmate de OSC-urile regionale și locale cu câte 16,0%, filială a unui ONG internațional – 9,0% și organizație cu caracter religios - 3,0%.

Diferențe semnificative dintre OSC-urile membre și non-membre APSCF se atestă în rândurile OSC-urilor naționale, unde ponderea organizațiilor non-membre este mai

mare cu circa 12,5 puncte procentuale (p.p.), iar în cazul celor locale acestea au o pondere mai mică cu 7 p.p. comparativ cu OSC-urile membre APSCF.

**Figura 1. Tipul organizațiilor societății civile care au prestat servicii persoanelor refugiate din Ucraina**



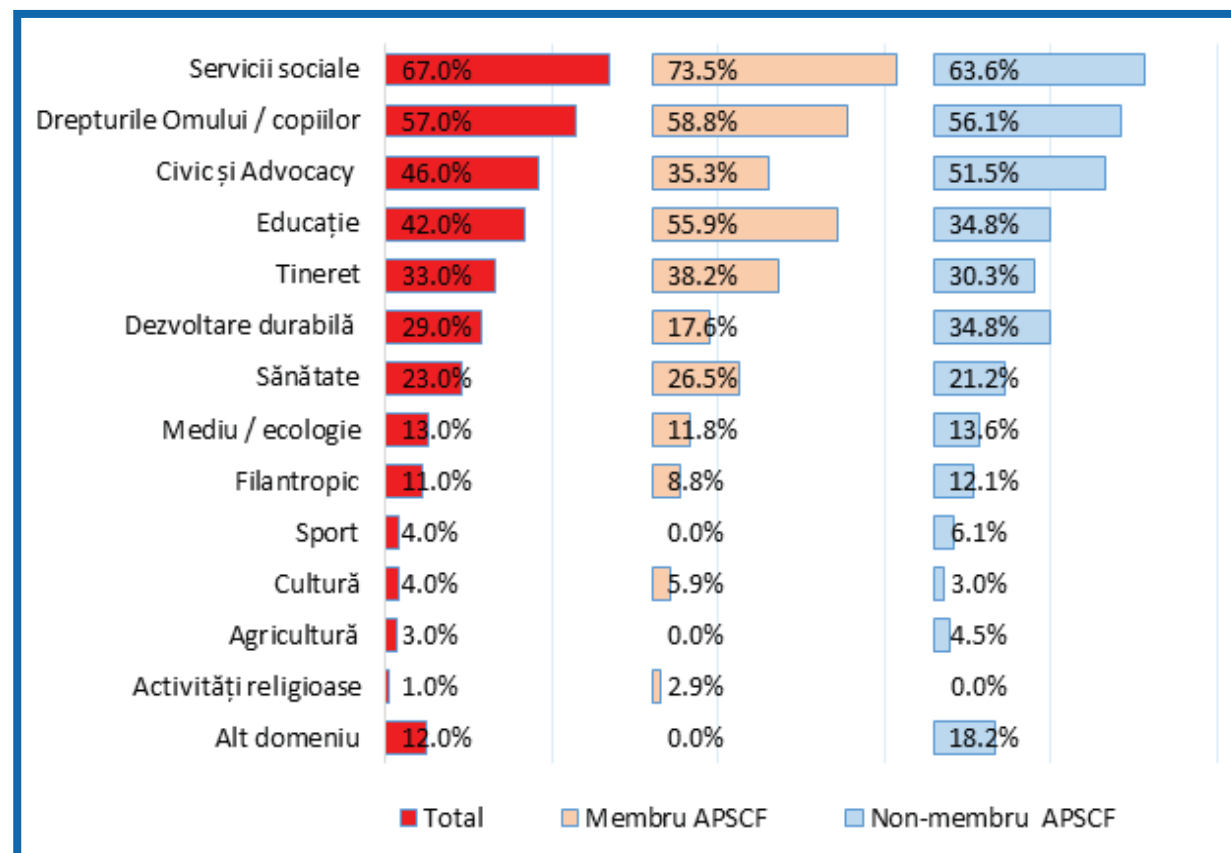
Într-o pondere mai mare au fost interviuate OSC-uri din mun. Chișinău – 64,0%, dintre acestea circa 2/3 (68,8%) activează la nivel național și mai puține la nivel local (12,5%) sau regional (1,6%). OSC-urile interviuate din afara mun. Chișinău (zonele din nordul, centrul și sudul țării) în mare parte activează la nivel regional (41,7%), în timp ce aproximativ a treia parte activează la nivel național (33,3%) și mai puțin de a patra parte la nivel local (22,2%) (Vezi anexă Tabelul 2). De obicei activitatea OSC-urilor este dirijată de mandatul stabilit la înființare, atestându-se în cadrul studiului că

acestea prestează servicii din mai multe domenii conexe. OSC-urile participante la studiu, în ultimii 3 ani, într-o pondere mai mare au prestat servicii sociale – 67,0%. În domeniul protecției drepturilor omului sau copiilor au activat mai mult de jumătate din OSC-urile interviuate – 57,0%, iar în domeniul politicilor publice (civic și advocacy) activează circa jumătate dintre OSC-uri – 46,0%. Totodată, circa 2/5 dintre OSC-uri activează în domeniul educației (42,0%), iar 1/3 dintre OSC-uri au activat în domeniul precum tineret – 33,0% și dezvoltare durabilă – 29,0%. În același timp se mai atestă

faptul că unele dintre organizațiile participante la studiu mai prestează servicii din domeniile sănătate – 23,0%, mediu / ecologie – 13,0%, filantropic – 11,0% și alte domenii, ponder-

ile cărora sunt mai mici de 5,0% (sport, cultură, agricultură și activități religioase).

**Figura 2. Domeniile de activitate ale OSC-urilor în ultimii 3 ani**



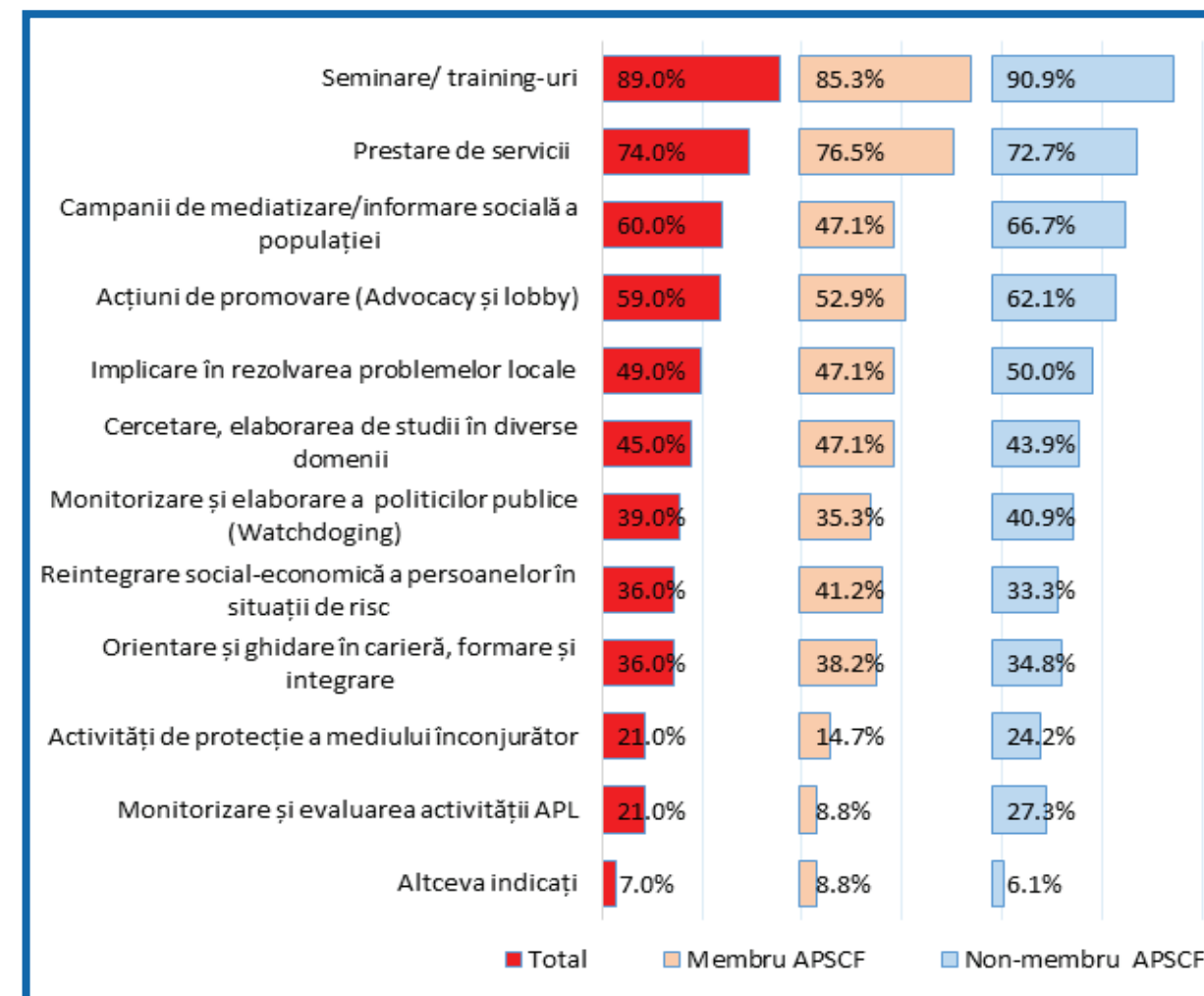
O analiză mai minuțioasă a domeniilor de activitate atestă că OSC-urile care activează la nivel național într-o pondere mai mare, cu circa 10 p.p., prestează servicii în domenii, precum sănătate (28,6%) și civic și advocacy (50,0%), comparativ cu OSC-urile care își desfășoară activitățile la nivel local / regional. În cazul acestora se atestă ponderi mai înalte de prestare a serviciilor în domeniile serviciilor sociale (75,0%) și tineret (46,9%), diferențele constituind circa 10 p.p. comparativ cu OSC-urile naționale. În cazul celorlalte domenii de activitate nu există diferențe semnificative (Vezi anexă Tabelul 3-4). În ultimii 3 ani OSC-urile care au participat la studiu, au implementat mai multe proiecte și au realizat mai

multe activități specifice domeniilor de activitate. În acest sens marea majoritate a OSC-urilor au realizat seminare sau training-uri – 89,0% (membre (85,3%) și non – membre (90,9%)), au prestat servicii – 74,0% (membre (76,5%) și non – membre (72,7%)), au realizat campanii de mediatizare / informare socială a populației – 60,0%, această activitate fiind realizată într-o pondere cu circa 20 p.p. mai mare de OSC-urile non-membre APSCF (membre (47,1%) și non-membre (66,7%)). Acțiuni de promovare (advocacy și lobby) au realizat mai mult de jumătate din OSC-uri (59,0), cu o pondere de circa 10% mai mare în rândurile OSC-urilor non-membre APSCF (membre (52,9%) și non-membre

(62,1%)). Aproximativ jumătate dintre OSC-uri au fost implicate în rezolvarea problemelor locale – 49,0% (membre (47,1%) și non-membre (50%)), cercetare, elaborare de studii în diverse domenii – 45,0% (membre (47,1%) și non-membre (43,9%)). Circa 2/5 din OSC-uri au monitorizat și elaborat politici publice – 36,0% (membre (35,3%) și non – membre (40,9%)), iar câte 1/3 dintre OSC-uri au prestat activități de reintegrare social-economică a persoanelor în situații de risc – 36,0% (membre (41,2%) și non-membre (33,3%)) și

orientare și ghidare în carieră, formare și integrare – 36,0% (membre (38,2%) și non-membre (34,8%)). De asemenea, câte 1/5 dintre OSC-uri au mai realizat activități de protecție a mediului înconjurător – 21,0% (membre (14,7%) și non-membre (24,2%)) și monitorizare și evaluare a activității APL – 21,0% (membre (8,8%) și non-membre (27,3%)). Aceste 2 activități sunt implementate într-o pondere mai mare de OSC-urile non-membre APSCF.

**Figura 3. Activități prestate de OSC-uri în ultimii 3 ani**



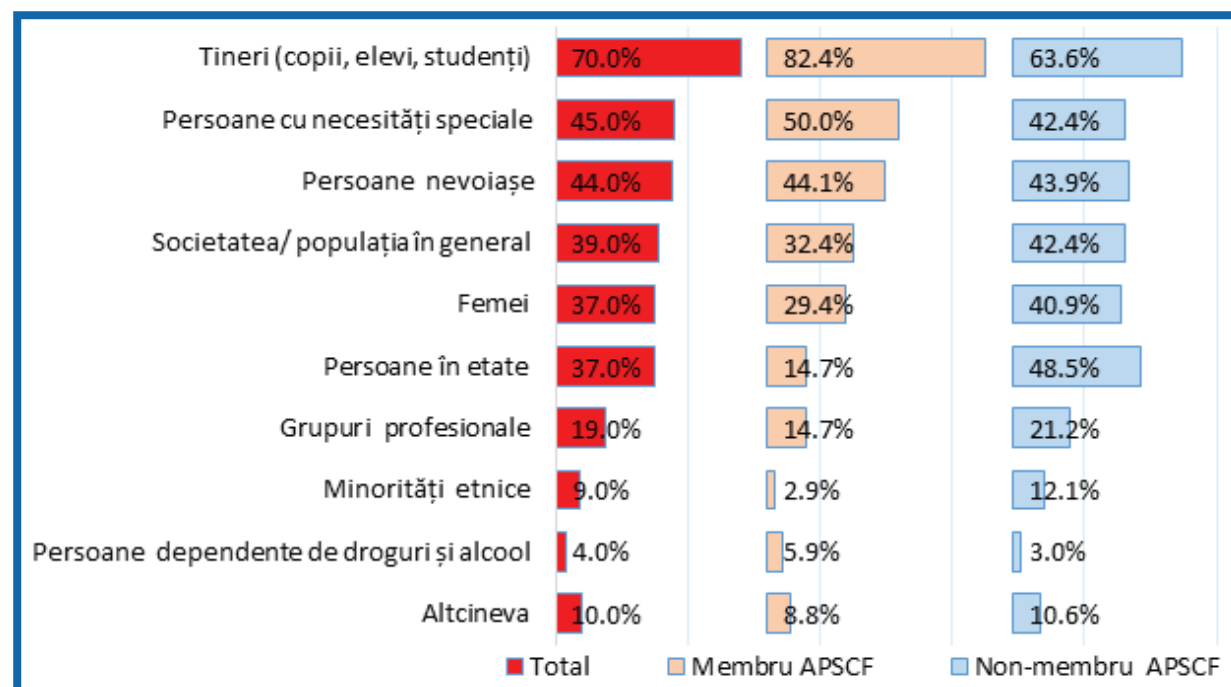
Categoriile beneficiarilor asistați de OSC-uri depinde în mare măsură de specificul proiectului și profilul și mandatul organizației. În cadrul studiului se atestă o pondere destul de mare a OSC-urilor care au asistat prin proiectele

lor în ultimii 3 ani tinerii (copii, elevi, studenți) – 70,0%, evidențiindu-se în special OSC-urile membre APSCF (82,4%), cu o pondere de circa 19 p.p. mai mare decât cele non-membre (63,6%). Aproximativ câte 2/5 dintre OSC-uri au asistat

prin activitățile realizate persoane cu necesități speciale – 45,0% (membre (50,0%) și non-membre (42,4%)) și persoane nevoiașe (vulnerabile financiar) – 44,0% (membre (44,1%) și non-membre (43,9%)). Aproximativ 2 din 5 OSC-uri au desfășurat activități pentru populația generală (39,0%), într-o pondere mai mare în cazul OSC-urilor non-membre APSCF (membre (32,4%) și non-membre (42,4%)). De asemenea, circa a câte 1/3 dintre OSC-uri au menționat în calitate de beneficiari femeile – 37,0% (membre (29,4%) și non-membre (40,9%)) și persoanele în etate – 37,0% (membre (14,7%) și

non-membre (48,5%)). Ambele categorii de beneficiari sunt asistați într-o pondere mai mare de OSC-urile non-membre APSCF, diferența constituind 11 p.p și respectiv 34 p.p față de cele membre APSCF. Într-o pondere mai mică OSC-urile au prestat servicii grupurilor profesionale – 19,0%, minorităților etnice – 9,0% și persoanelor dependente de drog și alcool – 4,0%. Diferențe semnificative între aceste categorii de beneficiari nu se atestă între OSC-urile membre și non-membre APSCF.

**Figura 4. Beneficiarii asistați de OSC-uri în ultimii 3 ani**



Diferențe semnificative (de 10 p.p. sau mai mari) cu privire la tipurile de beneficiari asistați de OSC-uri în ultimii 3 ani se atestă în funcție de zona de activitate a acestora. În acest sens OSC-urile din Chișinău într-o pondere mai mare au asistat tinerii (copiii, elevii, studenții) – 76,6% și grupurile profesionale – 25,0%, iar cele din regiuni au asistat mai des persoanele în etate – 52,8%, femeile – 50,0%, persoanele

nevoiașe – 52,8% și persoanele cu necesități speciale – 58,3% (Vezi anexă Tabelul 5-6).

Criza refugiaților a determinat o acțiune imediată a societății civile, în mare parte OSC-urile implicându-se din primele zile ale războiului. Astfel, acestea s-au mobilizat indiferent de mandatul deținut, exprimându-și solidaritatea.

## Profilul refugiaților beneficiari ai serviciilor prestate de OSC-uri

Începând cu data de 24 februarie 2022, hotarele Republicii Moldova au fost „asaltate” de persoanele care fugeau din calea războiului izbucnit în Ucraina. Republica Moldova în o perioadă scurtă de timp (lunile martie - mai) a primit și a asistat mii de persoane refugiate din Ucraina, care au avut nevoie de sprijin, susținere și suport psihologic, economic, social și umanitar. Majoritatea dintre persoanele care au traversat hotarul dinspre Ucraina au beneficiat de serviciile prestate de OSC-urile din Republica Moldova. Conform datelor colectate în cadrul studiului, până la începutul lunii iunie 2022, OSC-urile au oferit suport pentru circa 240.000 de refugiați. Circa a patra parte din OSC-urile intervievate nu au putut menționa un număr concret de refugiați asistați. În acest context, la momentul desfășurării studiului a fost dificil de a estima numărul total de refugiați care au fost asistați

de către OSC-urile participante. Se merită de menționat că în luna martie 2022, UNHCR indica cifra de 350.886 persoane refugiate din Ucraina, care intraseră în Republica Moldova, dintre care 100.785 se aflau pe teritoriul țării.

Cel mai mare număr de refugiați asistați de către o organizație participantă la studiu a fost de 56.000, iar cel mai mic număr – 9 persoane, în ambele cazuri fiind vorba de OSC-uri membre a APSCF. În cazul OSC-urilor non-membre APSCF, numărul maxim de refugiați asistați a fost de 45.000, iar cel minim – 10 persoane. Per total, fiecare din OSC-urile intervievate au asistat / prestat servicii în perioada de referință, în mediu, la circa 3.200 refugiați. Totodată, fiecare OSC membru APSCF participant la studiu a sprijinit în mediu circa 4.658 de refugiați, iar cele non-membre – circa 2.510 refugiați (Vezi anexă Tabelul 41-45).

**Tabel 5. Numărul de refugiați asistați de OSC-uri**

	Total	Număr minim	Număr maxim	Media
Adulți	121833	2	48000	2256,2
Copii	51498	1	10000	919,6
Vârștnici	13585	1	5000	388,1
Persoane cu dizabilități	3169	1	1000	75,5
Total refugiați asistați	239781	9	56000	3197,1

\*Datele sunt calculate doar pentru OSC-urile care au indicat numărul de refugiați asistați

Din totalul refugiaților asistați pe teritoriul Republicii Moldova, 53,4% au fost asistați de OSC-urile non-membre APSCF și 46,6% de membrii APSCF. Numărul adulților (18-60 ani) asistați a fost de 121.833 persoane, dintre care 52,7% au fost asistați de OSC-urile membre APSCF, iar 47,3% de OSC-uri non-membre APSCF.

Numărul copiilor care au beneficiat de suport din partea OSC-urilor a fost de 51.498, dintre aceștia mai mult de

jumătate (54,7%) au fost sprijiniți de OSC-uri membre APSCF, iar 45,3% - OSC-urile non-membre.

Numărul persoanelor în etate (peste 60 ani) care au beneficiat de suport este de 13.585 persoane, dintre care 45,4% au beneficiat de serviciile prestate de membrii APSCF, iar 54,6% de OSC-urile non-membre.

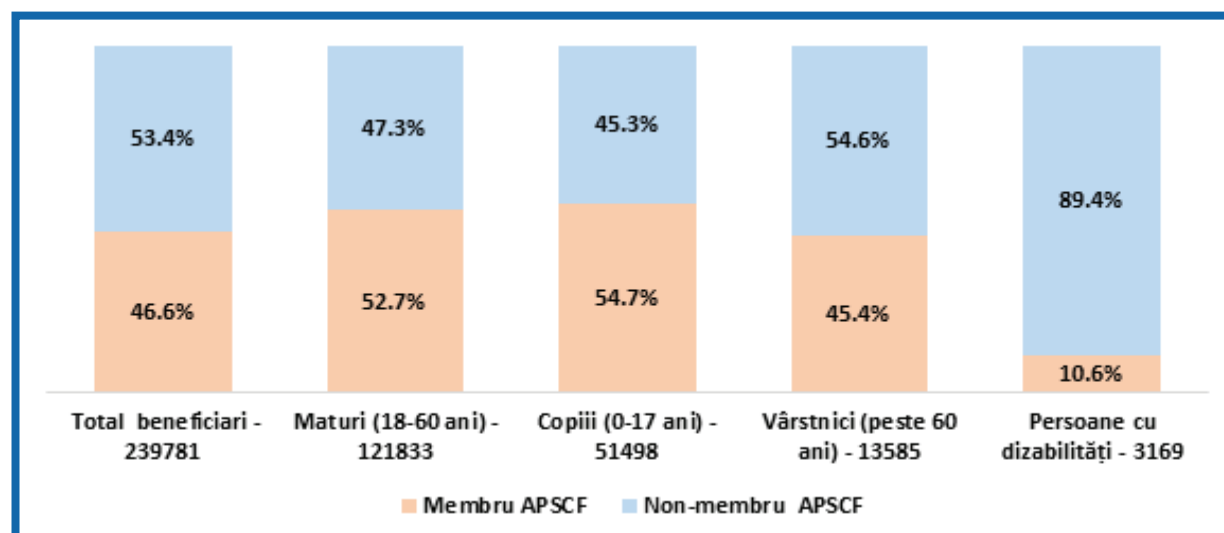
Numărul persoanelor cu dizabilități care au beneficiat de suport este de 3.169 persoane, dintre acestea doar 10,6% au

beneficiat de suport în cadrul OSC-urilor membre APSCF, iar 89,4% din ei în cadrul celor non-membre.

Datele statistice prezentate de ANAS (15 iulie 2022) relevă o prezență mai mare a femeilor adulte (18-65 ani) în cadrul centrelor de plasament (1191 persoane sau 39,0% din totalul persoanelor plasate în 68 centre de plasament) și a

copiilor (1283 persoane sau 42,0%). Ponderea persoanelor adulte era de 4,6% (140 persoane), a persoanelor cu dizabilități – 3,5% (107 persoane). De asemenea, în centrele de plasament erau cazați 334 bărbați adulți, ceea ce constituia 10,9%.

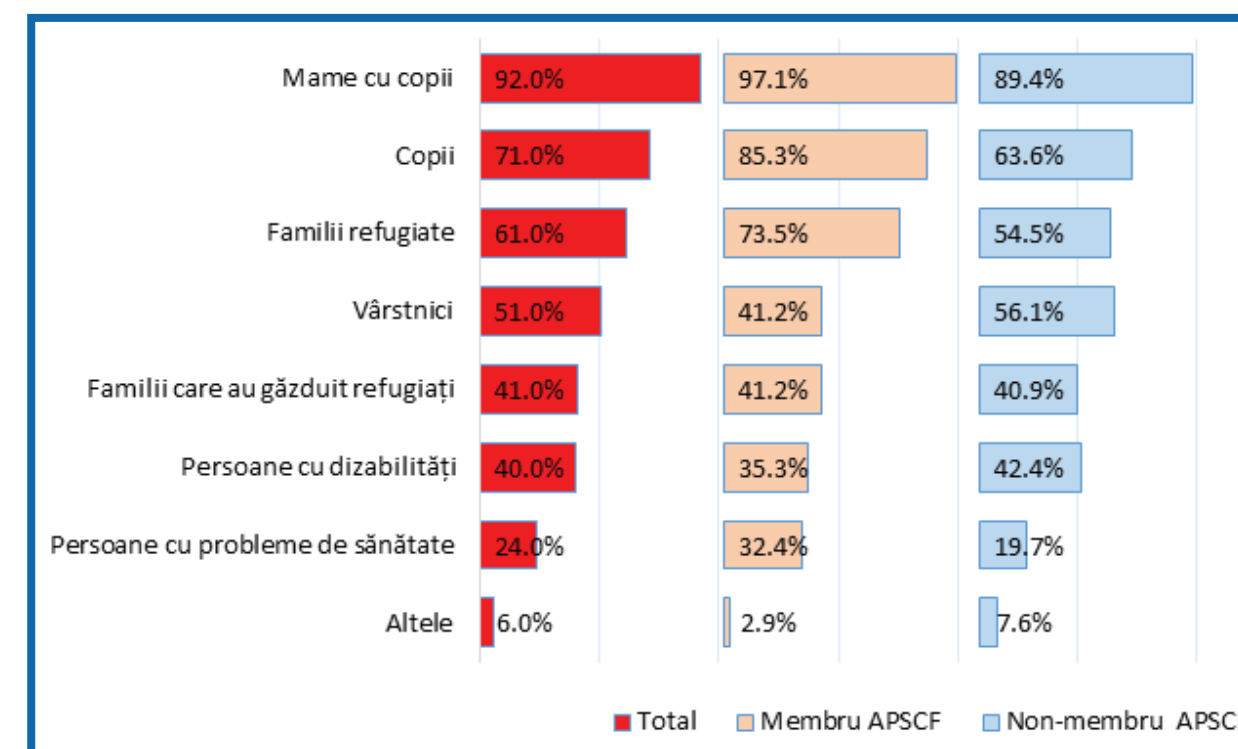
**Figura 5. Ponderile refugiaților asistați de OSC-urile membre și non membre APSCF, în ultimele 3 luni (martie-mai)**



Majoritatea OSC-urilor au asistat mamele cu copii – 92,0% (membre (97,1%) și non-membre (89,4%)), copiii – 71,0% (membre (85,3%) și non-membre (63,6%)) și familiile refugiate – 61,0% (membre (73,5%) și non-membre (54,5%)). Toate aceste categorii de beneficiari au fost asistați într-o pondere mai mare de OSC-urile membre APSCF. O altă categorie de beneficiari asistați de OSC-urile membre ale APSCF sunt persoanele cu probleme de sănătate – 24,0% (membre (32,4%) și non-membre (19,7%)). Persoanele vârstnice – 51,0% (membre (41,2%) și non-membre (56,1%)) și persoanele cu dizabilități – 40,0% (membre (35,3%) și non-membre (42,4%)), au fost preponderent asistate de OSC-urile non-membre APSCF. Serviciile oferite familiilor care au găzduit persoanele refugiate au fost prestate în

aceeași măsură atât de OSC-urile membre APSCF, cât și de cele non-membre (41,0%). Diferențe semnificative a categoriilor de beneficiari refugiați, asistați în funcție de tipul OSC-urilor nu se atestă. Se evidențiază o diferență de circa 18 p.p. în asistarea familiilor care au găzduit refugiați în favoarea OSC-urilor locale sau regionale (53,1%) comparativ cu cele naționale (35,7%). În special aceste servicii au fost prestate într-o măsură mai mare cu circa 40 puncte procentuale de OSC din regiuni, comparativ cu cele din mun. Chișinău (26,6%). (Vezi anexă Tabelul 40).

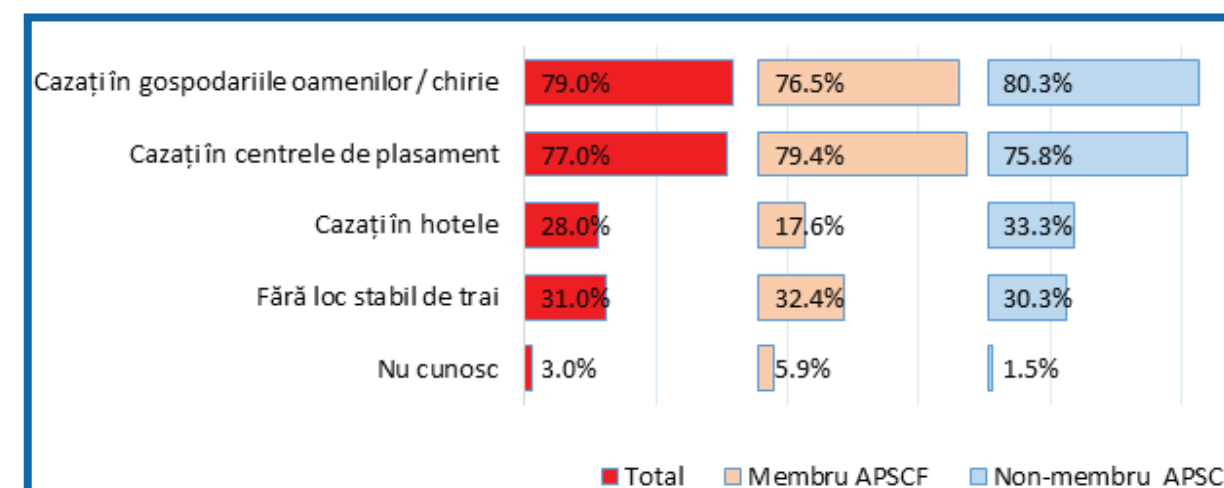
**Figura 6. Categoriile de beneficiari refugiați asistați de OSC în ultimele 3 luni**



Câte circa 3/4 dintre OSC-urile intervievate au sprijinit în aceeași măsură refugiații cazați în gospodăriile oamenilor / chirie – 79,0% (membre (76,5%) și non-membre (80,3%)) și cei cazați în centrele de plasament – 77,0% (membre (79,4%) și non-membre (75,8%)). De asemenea, aproximativ 1/3 dintre OSC-uri au prestat servicii refugiaților fără loc sta-

bil de trai – 31,0% (membre (32,4%) și non-membre (30,3%)). O diferență semnificativă se atestă în prestarea serviciilor refugiaților cazați în hoteluri – 28,0%, locație unde într-o pondere de circa 2 ori mai mare au lucrat OSC-urile non-membre APSCF (33,3%).

**Figura 7. Tipurile de beneficiari refugiați asistați de OSC în funcție de locul prestării serviciilor**



4. <https://www.anas.md/centrele-de-plasament-temporar-pentru-refugiați-create-baza-ordinelor-agentiei-nationale-asistența-socială-monitorizare-zilnică-necesitățile-centrelor/>

Studiul calitativ a evidențiat un profil al refugiaților ucraineni în funcție de perioadele de părăsire a Ucrainei. Prima categorie de refugiați, mai puțin numeroasă, a fost cea a persoanelor cu bunăstare materială, care necesitau în special suport informațional cu privire la cazare și posibilitățile de emigrare. A doua categorie a fost reprezentată de persoane din clasa de mijloc, fiind documentate (în mare parte aveau acte de identitate) și cu experiență de călătorie în afara țării (Ucraina). Categoria a treia a fost cea a persoanelor fără acte de călătorie în afara Ucrainei, fără careva experiență migratorie, vulnerabile din punct de vedere economic, cu anumite probleme de sănătate, în special fiind persoanele de vârstă a treia.

„Inițial primii care au venit, erau oamenii care aveau bani, care aveau alte necesități. Ei aveau nevoie pur și simplu de informații clare referitor în primul rând la cum să se cazeze pe loc și în al doilea rând cum să plece mai departe în Europa și cine o să-i întâlnească acolo și dacă există ceva pentru refugiați acolo. Pe urmă a început să vină valul următor, oamenii din categoria din mijloc, care erau cumva pregătiți, aveau niște acte, poate nu aveau toate actele în regulă, dar aveau niște acte. Și care erau ok, adică mai ieșise din țară, mai știau anumite reguli. O parte din ei, de exemplu, chiar dacă vorbim de oamenii foarte bolnavi, nu aveau nevoie de asistență medicală, pentru că ei știu cum să se descurce. Și când a început să vină a treia categorie, oamenii foarte

săraci, atunci s-au început problemele cele mai serioase, pentru că unii din ei nu aveau acte de străinătate, nu aveau pașapoartele biometrice și aveau numai actele interne. La unii actele interne sunt expirate. Unii din dâșii nu au ieșit mai departe de centrul raional și pentru dâșii plecatul la o așa distanță mare de casă e un stres și ei tot timpul o să rămână aici și o să aștepte războiul să se termine, ei mai departe nu o să se ducă. Printre ei există oamenii în vârstă.” (IA\_8) „Vin cu mult, mai mulți bătrâni... Vin din ce în ce mai mulți bătrâni care sunt lăsați aici, copiii i-au lăsat aici și au plecat în vestul Europei în Germania, Franța, Italia. „Luați-i și ocupați-vă de ei!” (FG\_2) Cel mai mare număr al refugiaților asistați a fost înregistrat în lunile martie-aprilie. În primele 3 săptămâni de război – perioada de urgență – fluxul refugiaților a fost destul de mare, ceea ce a determinat un ritm alert al activităților. „Dacă la început, în primele 3 săptămâni, am lucrat într-un tempou foarte activ, 24/24 centrul nostru deschis, pe noapte rămâneau specialiști care răspundeau la apeluri.” (FG\_1)

Cercetarea cantitativă a relevat că în momentul colectării datelor (luna iunie 2022), mai mult de 2/3 dintre OSC-uri prestau servicii la un număr mai mic / mult mai mic (69,0%) de refugiați, comparativ cu perioada de la începutul declanșării conflictului (lunile martie - aprilie). Această situație este valabilă în cazul a 3/4 (76,5%) dintre OSC-urile membre APSCF și 2/3 (65,2%) dintre cele non-membre.

Descreșterea numărului refugiaților la momentul studiului (luna iunie 2022) este determinată, pe de o parte, de reîntoarcerea unora în Ucraina, iar pe de altă parte, de plecarea spre alte țări, în special europene.

„Situația este în descreștere, nu este în creștere valul de refugiați.” (FG\_1)

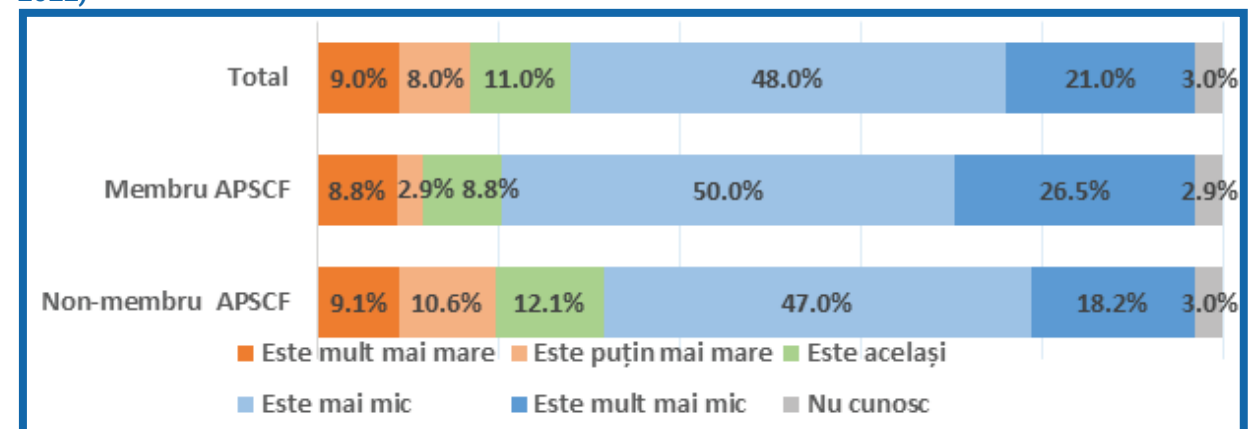
„Majoritatea din ei acum pleacă în Ucraina, dar nu pentru a se stabili acolo, dar pentru a perfectă actele, să-și facă pașapoartele internaționale pentru care pot călători de câteva ori, să transezeze frontiera de câteva ori.” (FG\_1)

De asemenea, s-a atestat că în timpul verii o parte din refugiați părăsesc centrele de plasament. O experiență deosebită a fost identificată în partea stângă a Nistrului, unde refugiații își păstrează locul în centrul de plasament pe perioada întoarcerii în Ucraina. Unii reprezentanți ai OSC-urilor consideră acest fapt drept o irosire a resurselor finan-

ciare. „Autoritățile din Transnistria permit cetățenilor din Ucraina să locuiască în aceste centre gratis, cer scuze, dar cât timp poți să trăiești fără să achiți un cost? Ei își lasă hainele și pleacă în Odesa la mare, deoarece în caz de ceva ei rapid se vor întoarce.” (FG\_1)

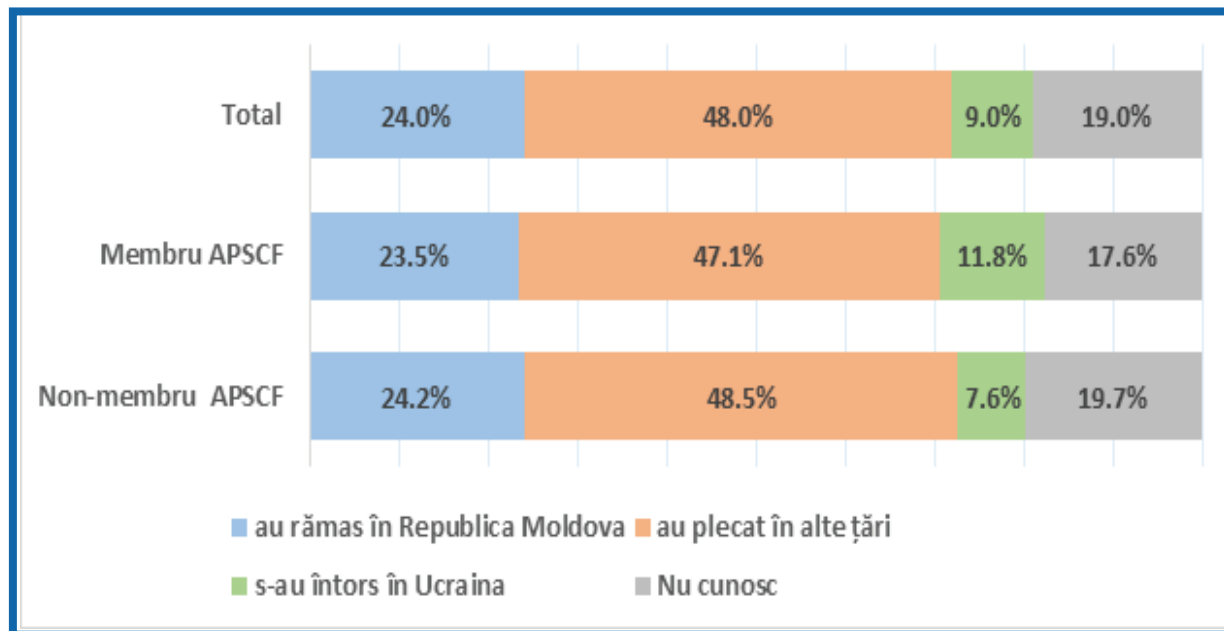
Datele cercetării calitative sunt susținute și de cele ale sondajului în rândul OSC-urilor. Aproximativ jumătate (48,0%) dintre reprezentanții OSC-urilor participante la studiu susțin faptul că majoritatea refugiaților cărora le-au oferit asistență, au plecat în alte țări (în special țările din UE). Aproximativ 1/4 consideră că refugiații asistați au rămas în Republica Moldova (24%), iar 1 din 10 reprezentați consideră că refugiații se întorc în Ucraina (9,0%). Doar circa 2 din 10 reprezentați ai OSC-urilor susțin că nu cunosc despre parcursul refugiaților după asistența oferită.

**Figura 8. Opinia reprezentanților OSC cu privire la numărul beneficiarilor asistați la moment (iunie 2022)**



**Imagine: Misiunea Socială "Diaconia"**

Figura 9. Opinia reprezentanților OSC cu privire la situația refugiaților asistați



Scăderea numărului de refugiați în anumite zone a condus la sistarea activității unor centre de cazare și reamplasarea refugiaților în alte centre. Spre exemplu, în Bălți au fost transferați refugiații din cadrul centrului de plasament din Fălești. În condițiile descreșterii numărului de refugiați, au scăzut și solicitările de asistență.

„În Bălți numărul e același, nu s-a mărit, dar de exemplu, săptămâna aceasta s-a închis un centru de plasament la Fălești și toți care au fost la Fălești au venit la Bălți. Deci, în general numărul e același, dar în oraș s-a mărit numărul, din cauză că în alte orașe mici s-au închis centrele.” (FG\_1)

„Dacă la început apelurile erau practic din minut în minut, la moment nu sunt așa de multe apeluri care să solicite cazare sau referire către alte centre. Adresări sunt mai puține la moment.” (FG\_1)

Datele ANAS relevă că din totalul de 5.302 locuri disponibile în 68 de centre de plasament temporar pentru refugiați la 15 iulie 2022 erau ocupate puțin peste jumătate – 3.055 locuri

(58,0%)<sup>5</sup>. Totodată, comparativ cu martie 2022, numărul centrelor de plasament funcționale a scăzut cu aproximativ 34 p.p. sau cu 35 centre mai puțin<sup>6</sup>.

Aproximativ 1 din 10 reprezentanți ai OSC-urilor au menționat că numărul refugiaților care la momentul colectării datelor (luna iunie 2022) beneficiau de servicii, a rămas neschimbat, iar circa 2 din 10 susțin că numărul acestora a fost mai mare, în special OSC-urile non-membre APSCF (19,6%).

Putem conchide că în perioada de vară a anului 2022, s-a desfășurat faza a doua a crizei refugiaților, considerată de unele OSC-uri ca fiind caracterizată printr-un număr mic și stabil de refugiați care traversează frontiera.

„Acum cumva se transformă într-o situație stabilă, cu un număr stabil de refugiați pe teritoriu, zilnic vorbim cu Poliția de frontieră.” (FG\_1)

## II. SERVICII PRESTATE DE OSC-URI ÎN SUSȚINEREA REFUGIAȚILOR

### Motive ale implicării în asistarea refugiaților



Imagine: Asociația "Amici de Bămbini Moldova"

5. <https://www.anas.md/centrale-de-plasament-temporar-pentru-refugiati-create-baza-ordinelor-agentiei-nationale-asistenta-soci-ala-monitorizare-zilnica-necesitatile-centrelor/>

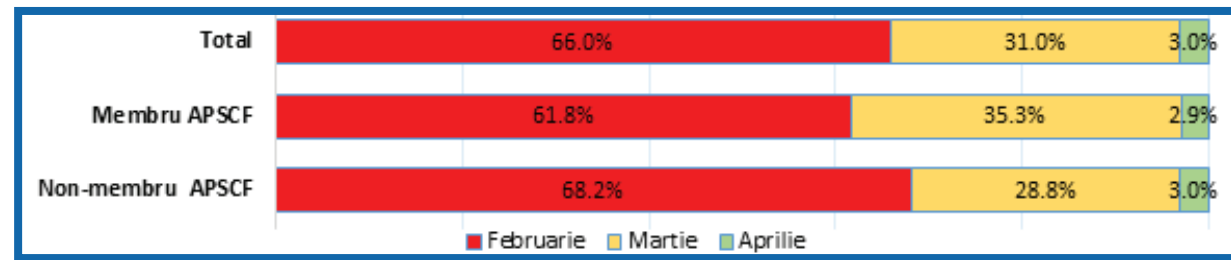
6. [https://www.anas.md/wp-content/uploads/2022/03/MDA\\_RAC\\_Monitoring\\_FS\\_RAC-capacity\\_RO\\_170322-1.pdf](https://www.anas.md/wp-content/uploads/2022/03/MDA_RAC_Monitoring_FS_RAC-capacity_RO_170322-1.pdf)



Implicarea societății civile în asistarea refugiaților s-a realizat în primele zile după declanșarea conflictului. În mare parte, OSC-urile au luat decizia de a se implica în acordarea suportului pentru refugiați în luna februarie – 66,0% (mem-

bre (61,8%) și non-membre (68,2%). Circa 1/3 dintre acestea s-au implicat în luna martie – 31,0% (membre (35,3%) și non-membre (28,8%)) și doar 3,0% au menționat că activitățile destinate refugiaților au demarat în aprilie 2022.

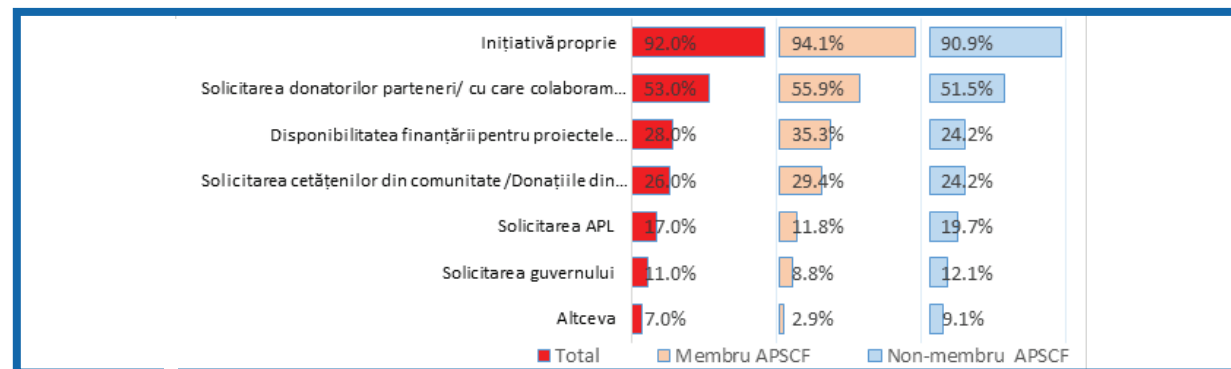
**Figura 10. Luna când OSC-ul a luat decizia de a se implica în asistarea refugiaților din Ucraina**



Peste 70% dintre OSC-urile naționale și cele cu sediul în mun. Chișinău s-au implicat în sprijinirea refugiaților în luna februarie, valorile procentuale fiind cu circa 20 p.p. mai mari comparativ cu OSC regionale. Totodată, OSC-urile care își desfășoară activitatea în regiunile țării au fost implicate în luna martie într-o pondere la fel de mare (Vezi anexă Tabelul 9). Începând cu luna februarie 2022, când a demarat aflulul de refugiați din Ucraina și până la momentul desfășurării studiului, marea parte a OSC-urilor intervievate au lucrat din inițiativă proprie – 92,0% (membre (94,1%) și non-membre (90,9%)), în special în primele zile sau săptămâni de la începutul conflictului. Circa jumătate dintre OSC-uri s-au implicat în asistarea refugiaților la solicitarea donatorilor

parteneri/ cu care colaborau deja – 53,0% (membre (55,9%) și non-membre (51,5%)). Circa 1/3 dintre OSC-uri s-au implicat datorită finanțării disponibile pentru proiectele destinate refugiaților – 28,0% (membre (35,3%) și non-membre (24,2%)). În cazul a 1/4 dintre ele, implicarea s-a datorat solicitărilor din partea cetățenilor din comunitate / donațiile din partea comunității – 26,0% (membre (29,4%) și non-membre (24,2%)). Într-o pondere mai mică, OSC-urile s-au implicat în acordarea de suport pentru refugiați la solicitarea APL – 17,0% (membre (11,8%) și non-membre (19,7%)) și la solicitarea guvernului – 11,0% (membre (8,8%) și non-membre (12,1%)).

**Figura 11. Motivele OSC-urilor care au condus la decizia de a se implica în asistarea refugiaților din Ucraina**



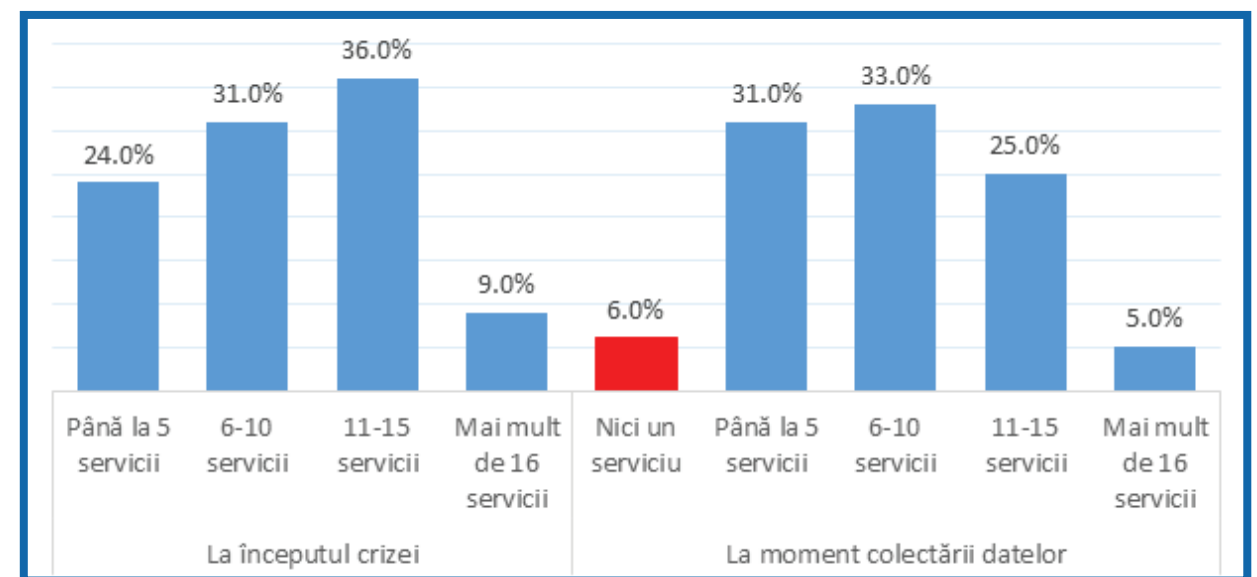
## Tipuri de servicii oferite refugiaților

Criza refugiaților a implicat prestarea unui spectru vast de servicii. La începutul crizei, OSC-urile din Republica Moldova prestau în medie câte 9,3 tipuri de servicii persoanelor refugiate, din totalul celor 21 tipuri de servicii prezentate în chestionar. La momentul desfășurării cercetării (luna iunie 2022), numărul acestora a scăzut până la 7,6 tipuri de servicii. O diminuare a numărului de servicii prestate se atestă atât în cazul OSC-urilor membre APSCF - de la 10,2 la 8,6 tipuri servicii, cât și în cazul celor non-membre - de la 8,9 la 7,0 tipuri servicii prestate refugiaților.

Conform datelor din figura 12, se evidențiază că 6,0% dintre OSC-uri (toate non-membre APSCF) la momentul colectării datelor (luna iunie 2022) nu prestează nici un serviciu refugiaților. Ponderea celor care prestează până la 5 servicii a crescut cu circa 7 p.p. De asemenea a crescut cu 2 p.p. ponderea celor care prestează 6-10 servicii.

În schimb au scăzut considerabil - cu 11 p.p. ponderea OSC-urilor care acordă 11-15 servicii și cu 4 p.p. a celor care acordă mai mult de 16 servicii.

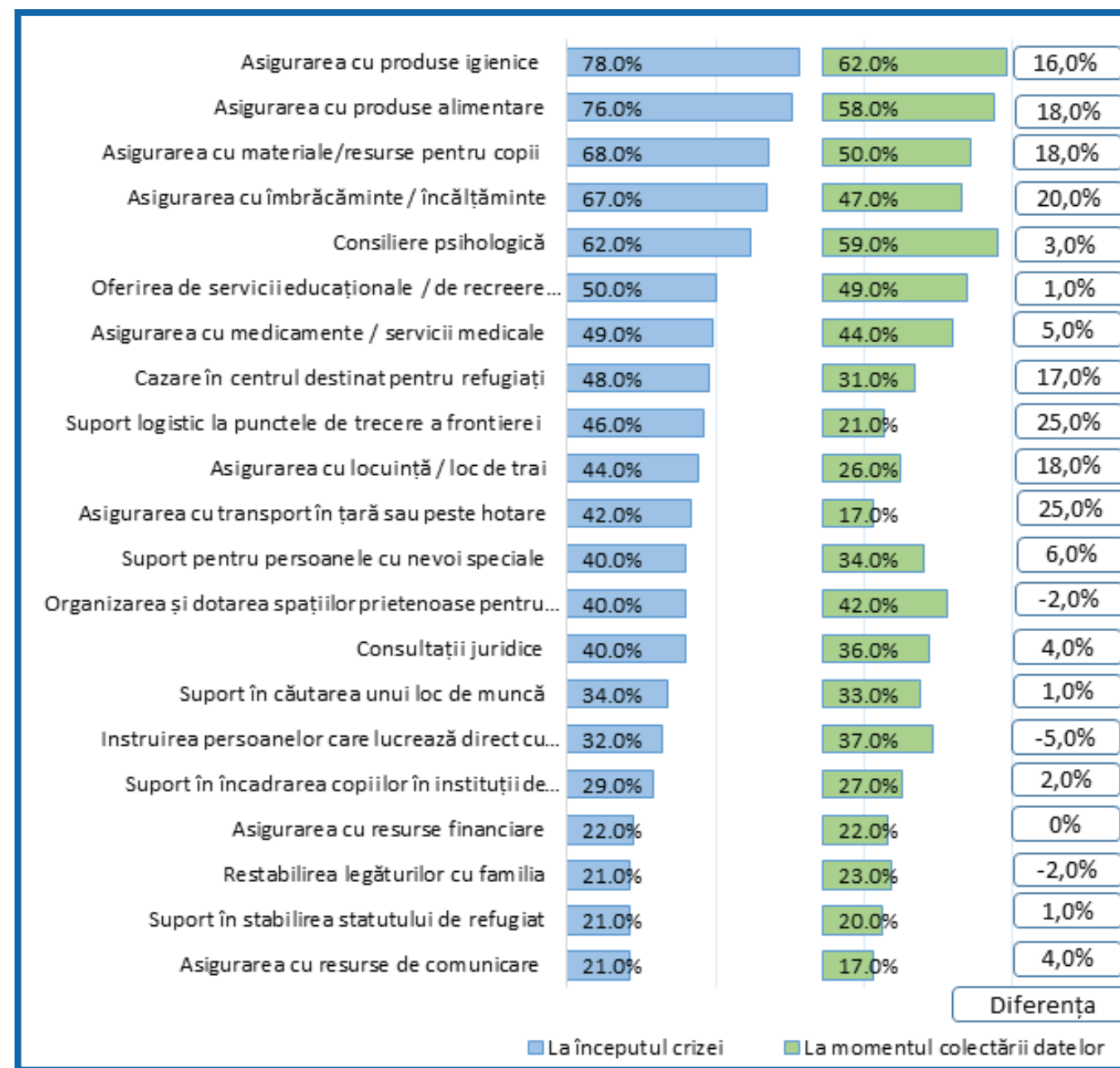
**Figura 12. Numărul de servicii prestate refugiaților la începutul crizei și la momentul colectării datelor**



Diferențe semnificative între datele OSC-urilor membre și non-membre APSCF cu privire la numărul serviciilor acordate nu se atestă. Prestarea serviciilor pentru refugiați s-a realizat atât la traversarea frontierei, cât și odată cu stabilirea locului de reședință în Republica Moldova. Asigurarea necesităților primare a fost principala sarcină a OSC-urilor,

ulterior fiind diversificate serviciile în funcție de necesitățile persoanelor refugiate. „Dacă de la început toți lucrau în regim alert, să-i hrănim și să-i cazăm, acum spectrul este mult mai larg și ține de toate necesitățile oamenilor nu doar de cele primare și asta îmi pare că este o evoluție foarte bună.” (FG\_1)

**Figura 13. Tipurile de servicii prestate persoanelor refugiate la începutul crizei și la momentul colectării datelor**



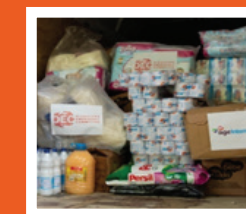
Asigurarea cu produse de igienă a fost realizată la începutul crizei de 78,0% dintre OSC-uri, în luna iunie 2022 (la momentul colectării datelor) acest serviciu fiind realizat de către

62,0% din acestea. „Am dat pachete de igienă pentru dâșii (n.a. refugiați).” (IA\_1)

### EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

A.O. HelpAge a oferit pachete cu produse de igienă de două tipuri: pachet instituțional care conținea produse utilizate pentru igienizarea spațiilor comune, și pachete individuale pentru fiecare refugiat.

„Produse de igienă și acestea puteau să fie... noi le numeam instituționale, spre exemplu un centru are nevoie de săpun lichid care stă la baie, da? Deci el este instituțional. În plus noi dădeam pentru persoană separat. Adică ca persoana spre exemplu să aibă șamponul ei.”



Asigurarea cu produse alimentare a fost realizată de 76,0% dintre OSC-uri, în luna iunie 2022 fiind în scădere cu 18 p.p. numărul celor care prestează acest serviciu (58,0%). O practică identificată se referă la oferirea pachetelor alimentare atât persoanelor refugiate, cât și populației vulnerabile din

localitățile de reședință ale refugiaților.

„Am dat pachete alimentare pentru dâșii. Sprijinim cinci localități cu cantine pentru refugiați, dar inclusiv acolo sunt și persoane vulnerabile din Moldova.” (IA\_1)

### EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

A.O. Concordia. Proiecte Sociale a mobilizat echipa pentru a asigura cu produse alimentare atât refugiații, cât și lucrătorii vamali ucraineni, în condițiile în care în primele zile nu se realiza schimbul de tură. Astfel au fost preparate și distribuite circa 27 mii de plăcinte.

„Noi am făcut plăcinte... la Tudora refugiații stăteau în coloane, a început ploaia cu zăpadă, ei stăteau câte 2-3 zile înghețați până ajungeau în Tudora și nu au mâncat de 2 zile, acolo era ceva dramatic. Pur omenește, noi din instinct am mers, făceam câte 300-350 plăcinte pe zi. Când ne-am dus, primele 2 zile, la refugiați nu au ajuns. Pentru că primele 2 zile am hrănit doar lucrătorii vamali - cetățeni ucraineni, pentru că ei nu au avut schimb deloc în 3 zile consecutiv. Nimeni nu îi schimba, apă nu aveau, mâncare nu aveau și noi când duceam plăcinte, plângeau copiii refugiați și spuneau că se poate lor (n.a. lucrătorilor vamali), pentru că ei nu au ce mânca. Atunci evident, i-am hrănit prima pe ei (n.a. lucrătorii vamali) și apoi ne-am îndreptat către refugiați.. Până la moment, am pregătit 27000 de plăcinte conform statisticii noastre.”

A.O. Ave Copiii a asigurat cu apă refugiații direct la frontiera de la Palanca, pe ambele părți ale frontierei.

„Noi ne-am făcut remarcați, în primul rând cu apa la frontieră. Cel mai mare lucru îi când nu ai apă. Oamenii stăteau în rând la început, era frig e adevărat, dar în același timp oamenii stăteau cozi. Era partea cealaltă de frontieră, la Palanca era uneori coada ajungea de 3-5 km sau de 6. Oamenii aveau nevoie de mâncare, dar e foarte important că oamenii aveau nevoie de apă. Și atunci am făcut chestia asta că am transportat apa și o transportam pe partea ucraineană.”

Dacă în prima perioadă a crizei OSC-urile ofereau produse alimentare, în cea de a doua perioadă, în special în lunile de

vară, s-a implementat o practică nouă în asigurarea accesului la produse alimentare: distribuirea voucherelor.

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

A.O. CCF Moldova a demarat din 1 iulie programul de oferire a voucherelor alimentare pentru categoriile vulnerabile, atât refugiaților, cât și populației băștinașe, beneficiarii fiind determinați în baza evaluării nivelului de vulnerabilitate. Programul denumit „Protection Food Voucher”, a fost dezvoltat în baza bunelor practici din alte țări, pentru a asigura un acces mai bun la produse alimentare. Voucherul se oferă suplimentar la pachetele alimentare care sunt distribuite tuturor refugiaților.

„Noi începem de la 1 iulie și în centre de refugiați, în comunități de refugiați dar și în comunități locale începem un program de vouchere alimentare - Protection Food Voucher. În baza de indicatori de vulnerabilitate, nu este pentru toți, deci nu este universal care până acum a fost oferit la toți membrii familiei. Partenerii noștri care au avut experiență în foarte multe țări de zeci de ani ne-au recomandat să oferim vouchere alimentare familiilor care corespund criteriilor de vulnerabilitate.”

O parte din refugiații ucraineni rezidenți în localitățile din stânga Nistrului au avut dificultăți în obținerea voucherelor de cumpărături pentru magazinele Linella, dat fiind inexistența acestor magazine în toate regiunile. Pentru a beneficia de acest suport apărea nevoia de a se deplasa în localitățile din dreapta Nistrului, ceea ce presupunea costuri adiționale pentru refugiați. Totodată, o problemă semnalată de participanții la studiu era faptul că magazinele nu ofereau rest la procurarea produselor folosind vouchere, beneficiarii fiind adesea nevoiți să achiziționeze produse de valoarea totală a voucherului.

„Linella oferă carduri de la ONU, acele persoane care se află în Transnistria nu au primit aceste carduri, ei toți ar trebui să meargă la Căușeni, dar cum din Tiraspol să ajungi la Căușeni?! Încă din Tiraspol poți să-ți procuri bilet până la Bender și de acolo la Căușeni, dar dacă persoana trăiește în raionul Grigoriopol și acolo totul se află departe?!” (FG\_1)

„În ceea ce ține de Linella, fetele refugiate foarte mult se revoltau din motiv că Linella nu dă rest.” (FG\_1)

Totodată, în condițiile în care în prima perioadă majoritatea

OSC-urilor au oferit suport în asigurarea refugiaților cu alimente, unele organizații nu au prestat astfel de servicii, din cauza imposibilității respectării cerințelor și standardelor de siguranță alimentară în vigoare și pentru a evita dublarea suportului.

„Noi nu am oferit suport alimentar pentru că am văzut că toată lumea oferă suport alimentar și acolo sunt condiții, sunt standarde, noi nu suntem organizație care am putea să facem.” (FG\_2)

Un serviciu prestat de 67,0% din OSC-uri s-a referit la asigurarea refugiaților cu vestimentație și încălțăminte, la momentul realizării cercetării (luna iunie 2022) acestea fiind distribuite de 47,0%. Nevoia de vestimentație a fost resimțită în special în perioada caldă (primăvară-vară), deoarece majoritatea refugiaților au venit în haine de iarnă.

„De exemplu o doamnă a venit fără haine ușoare, subțiri, a venit cu haine groase, fiindcă era iarnă și era frig, în martie era frig și în aprilie era frig și nu dispunea de haine, apelam doar la oamenii cu inimă mare.” (FG\_1)

„Am primit 8 paleți de încălțăminte foarte bună din piele eco,

handmade, din Austria, care sunt foarte scumpe și foarte bune și de vară, de toamnă, iarnă și de săptămâna viitoare fetele încep distribuirea la depozit.” (IA\_10)

„De la alți donatori găsim surse să procurăm haine, încălțăminte.” (FG\_1)

Pentru a facilita achiziționarea vestimentației corespunzător nevoilor, unele OSC-uri au distribuit vouchere speciale pentru achiziționarea hainelor.

„Un voucher era de produse alimentare, unul de haine și unul de la farmacie. Noi în luna mai am dat produse alimentare și de igienă, dar în luna iulie deja am lansat distribuirea de vouchere.” (IA\_1)

Serviciile de consiliere psihologică au fost prestate de

62,0% dintre OSC-urile participante la studiu. Acest tip de serviciu a contribuit la asigurarea bunăstării emoționale și fortificarea sănătății mintale a refugiaților. În acest sens au fost desfășurate o serie de activități, printre care terapie prin artă, dans, prin țesături, muzică etc.

„Noi acordăm consiliere psihologică în centrul de plasament, avem mediator comunitar, care ajută migrantii, comunică cu ei pentru ca să identifice careva probleme.” (IA\_2)

„Acum tot mai mult se pune accent pe sănătatea mintală.” (FG\_1)

„Oferim și partea psihologică, susținerea psihologică a copiilor.” (FG\_2)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

Experiență din cadrul Centrului Psiho-social, or.Vulcănești

„Pe 1 iunie am avut o experiență așa de frumoasă cu 100 de copii refugiați și copii din societatea noastră. A început ploaia cu tunet și într-un moment dat copiii refugiați s-au speriat și au intrat în cantină, s-au ascuns acolo și țipau „Тикайте, тикайте бомбардуют”, adică „Fugiți, fugiți că bombardează”. Atunci unul dintre voluntari - un tânăr din Nicolaev, a absolvit anul 2 la Colegiul de coregrafie, a ieșit sub ploaie și a început să danseze arătând la copii că nu este nimic strașnic, este pur și simplu un tunet. Apoi au ieșit fetele noastre și au început să danseze, apoi au ieșit mamele și au întins o sârbă moldovenească, după care au ieșit și copiii deja sub ploaie. Aceasta într-adevăr i-a ajutat foarte mult psihologic”

A.O. „Fiecare Contribuie pentru Schimbare” din Criuleni aplică terapia prin muzică copiilor refugiați.

„Avem ceea ce ține de terapia muzicală, avem un pedagog foarte bun, muzician, care e și compozitor și foarte bună vocalistă, cumva încercăm să creăm atmosfera asta pozitivă și încrezătoare, ca ei tot să depășească mai ușor starea de criză pe care o parcurg.”

A.O. Amici dei Bambini a lansat o linie telefonică gratuită pentru consiliere psihologică.



O practică identificată în cadrul studiului reprezintă celebrarea zilelor de naștere a persoanelor refugiate, în special a copiilor, activitate care a contribuit la diminuarea traumei

provocate de război. În activitățile date erau implicați atât de voluntari și personalul centrelor de plasament, cât și de animatori.

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

A.O. Concordia. Proiecte Sociale a organizat mici petreceri pentru a marca ziua de naștere a copiilor refugiați. „Am început să organizăm activități de timp liber cu voluntarii, mai chemam alte organizații, le-am adus aminte de zilele lor de naștere având buletinele, le aduceam tort. Mai aproape de suflet să îi ținem, să diminuăm din trauma războiului. Am avut foarte multe sărbători și am sărbătorit multe zile de nașteri ale copiilor în centrele noastre, nu așa cum și-au dorit ei, dar încercam cât de puțin să ne ducem cu clovn sau cineva din animatori, să fim alături.”

Pentru a facilita comunicarea și oferirea suportului emoțional, au fost implicate și persoane refugiate din Ucraina cu pregătire profesională, fapt ce asigură o mai bună intervenție și un transfer de bune practici către specialiștii OSC-urilor locale.

„Noi încă mai facem niște activități de art terapie, petrecem deja de 3 luni, colaborăm cu psihologii din Ucraina, petrecem niște traininguri post-traumatice. Noi le folosim, pentru noi era de exemplu terapia cu țesături, eu nu o cunoșteam necâtând la faptul că sunt psiholog și ne-au învățat foarte multe lucruri pe care le folosim în activitatea noastră. Ucrainenii s-au implicat în ajutor, ei ajută refugiații fiind voluntari și fiind instruiți cum să acorde primul ajutor.” (FG\_1)  
O atenție deosebită a fost acordată nevoilor copiilor. Contribuția OSC-urilor a constat în asigurarea accesului copiilor la servicii educaționale prin înscrierea acestora la grădinița/

școala din localitate sau facilitarea participării acestora la procesul educațional desfășurat în regim online. Astfel, 68,0% dintre organizațiile participante la studiu au asigurat copiii cu materiale/resurse, 50,0% au desfășurat activități educaționale și de recreere, iar 40,0% au contribuit la organizarea și dotarea spațiilor prietenoase copiilor. De asemenea, 29,0% au oferit suport pentru încadrarea copiilor în instituțiile educaționale. Aceste servicii sunt prestate și la momentul<sup>7</sup> (iunie 2022), cu diferențe nesemnificative comparativ cu perioada de început a crizei.

„Noi am aranjat la școală 26 de copii ucraineni, 17 copii în grădinița pentru copii.” (FG\_1)  
„Noi la fel am avut în perioada studiilor, copii integrați atât la grădiniță, cât și la școli, la liceu.” (FG\_1)  
„La Basarabeasca am integrat foarte mulți copii la grădiniță.” (FG\_1)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

A.O. Parteneriate pentru Fiecare Copil a inițiat un program pentru sprijinirea elevilor în situații de criză – „Programul pentru o învățare mai bună” (BLP), fiind instruiți formatori, în special din cadrul CRAP și SAP-urilor. Acesta reprezintă un program de sprijin psihosocial care poate fi integrat în cadrul programelor de educație în contexte de criză, inclusiv umanitară. Programul conține o abordare holistică de sprijinire a recuperării copiilor în urma evenimentelor traumatizante trăite în timpul conflictului sau a impactului deplasării, atât asupra comunităților strămutate, cât și asupra celor

gazdă, prin îmbunătățirea condițiilor de învățare. Acesta mobilizează rețeaua de sprijin a unui copil cu scopul de a restabili sentimentul de normalitate și speranță. BLP se implementează în 26 de țări.

„Avem un program pentru școli și deja am instruit primul grup de formatori. Program de învățare mai bun - program de asistență psiho-socială - în care se axează pe copiii refugiați care sunt înmatriculați în școli. Un program bazat pe evidențe care a fost lansat în iunie. Au fost instruiți un grup de formatori, urmează instruirea la un grup mai mare după care o să mergem pe la școli.”

Învățarea limbii comunității locale (română, găgăuză etc.) este o activitate desfășurată de unele OSC-uri, care asigură o mai bună integrare în comunitate. Cursurile sunt organizate în format online și offline, în funcție de disponibilitatea beneficiarilor și a formatorilor.

„Ei deja cunosc multe cuvinte în limba găgăuză și le folosesc în comunicare.” (FG\_1)  
„Noi oferim cursul de studiere a limbii de stat la cei care doresc, îmi pare că în limita a 30-40 de oameni participă online, off-line la aceste cursuri.” (IA\_2)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

Centrul Psiho-social, or. Vulcănești, a fost printre primele centre din Sudul țării care s-a implicat în sprijinirea refugiaților, acordând un spectru vast de servicii, printre care suport la identificarea locuinței, asigurarea alimentării, suport psihologic și asistență medicală în cooperare cu centrul medicilor de familie. Pentru a facilita comunicarea și activitățile cu copiii, au angajat 2 profesori de limbă ucraineană. Totodată, cunoașterea limbii ucraine de către unii din angajații centrului a permis o mai bună interacțiune cu persoanele refugiate.

„2 sunt profesori de limbă ucraineană și când copiii au avut probleme în școală cu limba, ele ajutau cu traducerea”  
Criza refugiaților a consolidat echipa organizației, în special voluntarii. Totodată, organizația a contribuit la asigurarea unei sinergii la nivel local între toți actorii: APL, mediul de afaceri, populație.

„Noi suntem unicii care ne-am implicat în această lucrare așa de mare și până în ziua de astăzi noi ajutăm refugiații de la Sudul Moldovei. Într-adevăr această situație ne-a ajutat și pe noi mai mult să ne calmăm, mai mult să unim voluntarii noștri care ne-au susținut și ne-au fost ca o aripă mare. Agenții economici și APL-urile toți s-au unit în jurul nostru și

Pentru a facilita participarea copiilor ucraineni la procesul educațional organizat în regim online, au fost depuse eforturi pentru dotarea centrelor de refugiați cu echipamente IT. Astfel au fost achiziționate cu suportul donatorilor laptop-uri și tablete.

„Noi am înțeles că trebuie să ajutăm copiii să meargă mai departe să continue studiile. Majoritatea, 60% erau copii care se aflau în serviciile noastre, ce facem, au un telefon micuț într-o familie cu 3 copii, ce facem? Ei din telefonul celular nu se pot conecta și continua studiile, ei nu au activități și

7. Pe tot parcursul textului sintagma „la momentul” se referă la perioada iunie 2022, când au fost colectate datele cantitative

asta era depresiv pentru ei. El plângea, alte soluții nu avea și atunci noi am căutat sponsori, finanțatori ca să cumpărăm laptopuri, tablete ca să asigurăm câte 1-2 în fiecare centru și ei să facă lecții.” (IA\_10)

Problema participării la procesul educațional a copiilor refugiați este acut resimțită de reprezentanții OSC-urilor. Aceștia consideră necesar de a depune eforturi pentru soluționarea acestei probleme. S-a relevat nevoia preocupării autorităților față de modalitatea de implicare în procesul educațional a copiilor ucraineni, ținându-se cont de particularitățile programului în țara de origine.

„Fluxul de copii este foarte mare și noi trebuie să ne gândim în perspectivă, ce facem cu ei, fiindcă nu se știe când se termină, nu se știe cum se termină, nu se știe care va fi modalitatea. Eu am înțeles că în Ucraina, acum este schimbată în genere structura anului școlar și plus programul de acolo diferă de al nostru și noi trebuie de pe acum să ne gândim.” (FG\_1)

„Noi ne gândim să-i școlarizăm cu programul nostru, dar ei au programul lor. Ar fi bine de vorbit probabil la nivelul Ministerului Educației să înțelegem ce să facem, cum să-i

ajutăm.” (FG\_2)

Un aport la școlarizarea copiilor l-ar putea aduce SAP-urile, serviciile cărora sunt puțin cunoscute în rândul comunității ucrainene de refugiați. Astfel, familiile sunt informate cu privire la serviciile de asistență psihopedagogică oferite de aceste structuri.

„Nu toți refugiații sunt informați despre existența serviciilor de asistență psiho-pedagogică în fiecare raion și noi am fost cei care i-am redirecționat atunci când era cazul, căci informația ajungea foarte rău. Eu cred că vine anul școlar nou și ar fi bine să ne gândim să facem ceva pentru mamele care rămân aici, ca să încadreze copiii la școli, deja prin intermediul serviciului de asistență psiho-pedagogică posibil.” (FG\_1)

O problemă care preocupă societatea civilă este dificultatea înscrierii copiilor mici la grădiniță-creșă, ținând cont de lipsa locurilor disponibile sau în general lipsa creșeșelor, în special în regiunile rurale. Această situație crează impedimente în angajarea femeilor în câmpul muncii.

„Problema e cu grădinițele, mamele nu se pot angaja în câmpul muncii, pentru că creșă în genere nu avem.” (IA\_10)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

Fundația de Binefacere Caritas a creat grupe de grădiniță pentru a facilita integrarea educațională a copiilor refugiați. „Noi avem inclusiv în centrele noastre „Kids corner” și am susținut și în alte părți, am făcut inclusiv o grădiniță temporară, facem tot ce putem.”  
gază, prin îmbunătățirea condițiilor de învățare. Acesta mobilizează rețeaua de sprijin a unui copil cu scopul de a restabili sentimentul de normalitate și speranță. BLP se implementează în 26 de țări.

Activitățile de timp liber (recreere) pentru copii au fost diverse: excursii, organizarea diferitor jocuri, spectacole, frecventarea activităților organizate de școlile de artă etc.  
„Chiar directoarea școlii de arte ne-a dat toată lista de cercuiri: pian, desen, engleză, pictură, dansuri. Am făcut un grafic, veneau copiii atunci când trebuia, ei încă continuă să vină.

Pe perioada de vară nu lucrează, dar specialiștii oferă servicii și la moment.” (IA\_11)

„Lucrul cu tineretul, excursii, un spectacol a fost recent.” (FG\_1)

„Facem activități de recreere pentru copii.” (FG\_2)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

A.O. Amici dei Bambini a organizat activități de recreere pentru copiii refugiați din diverse centre de plasament, dar și pentru cei din comunitățile locale, prin intermediul serviciului ludobus.

„Noi am intervenit cu activități de timp liber pentru copii. Am reactivat Ludobusul care merge în comunități cu refugiați și nu doar, am avut noroc de finanțatori înțelepți care au înțeles că și comunitățile din Moldova au exact aceleași necesități ca și copiii din Ucraina.”



A.O. CCF Moldova a asigurat crearea spațiilor prietenoase copiilor, fiind oferite două tipuri de programe. Primul program este nestructurat, de scurtă durată, prestat în cadrul centrelor de refugiați cu un număr mic de copii, și constă în crearea unui loc de joacă accesibil, informarea refugiaților privind documentarea, angajarea în câmpul muncii, școlarizare, identificarea nevoilor și referirea. Cel de al doilea program, dezvoltat în baza modelului Teams UP cuprinde activități structurate pentru copii și pentru îngrijitorii acestora. Programul cuprinde activitățile din primul program și alte activități, precum: intervenția în bază de joc pentru copii mai mici de 5 ani, mișcări și gesturi pentru copiii de 6-17 ani, care posedă doar o limbă de comunicare (rusă sau ucraineană), evaluarea continuă a nevoilor și comunicare pentru depășirea situațiilor de stres pentru îngrijitori. „Principalul serviciu este Child friendly space (spațiul prietenos copiilor), ca spațiu. În spațiile unde sunt mai puțini copii refugiați oferim modelul redus, acolo este un centru de joacă pentru copii deschis tot timpul, nestructurat. Copiii vin de obicei cu părinții sau frații, surorile mai mari. Avem ședințe de informare plus panouri de informare privind documentarea, angajarea în câmpul muncii, educația copiilor și avem serviciul de identificare a problemelor și referire la alte structuri. Aceasta este varianta redusă, în varianta completă se adaugă două tipuri de activități structurate: activități structurate pentru copii și activități structurate pentru îngrijitori. Activitățile structurate pentru copii sunt în baza unui model care se numește teams up, elaborat de 3 parteneri din Olanda: World child, Save The Children și UNCEF Olanda și este bazat pe mișcări, deci nu pe verbalizare pentru că presupunem că ar putea să fie copiii care nu știu bine limba rusă că limba vorbită acasă este ucraineană și atunci se bazează mai mult pe gesturi, pe mișcare, pe mimică. Sunt pentru copii de la 6 la 17 ani, pentru copii de 3-5 ani sunt activități nestructurate de joc. Ultima activitate structurată care este pentru îngrijitori care se bazează pe două principii: primul - în baza experienței precedente a organizațiilor cu care noi am colaborat să facem lucrul acesta, ei știu cam cu se confruntă familiile, de exemplu: comunicarea despre război, pierderea și separarea de cei dragi și așa mai departe, fricile copiilor, anxietatea. Al doilea principiu se va baza pe evaluarea continuă a nevoilor refugiaților, îngrijitoarelor deci vom asculta ce cred oamenii că este problema lor la moment.”

Dotarea cu terenuri de joacă a fost realizată și de Fundația Pestalozzi.

„Partea a doua a suportului au fost echipamente, sală pentru copii”

A.O. Casmed a organizat în localitățile din zona de Nord o serie de activități socio-culturale pentru copiii refugiați, fiind angajați animatori. Activitățile culturale erau desfășurate în funcție de vârsta copiilor: pentru cei de vârstă mică se organizează activități de animație, iar pentru adolescenți – teatru social.

„Am mai făcut activități socio-culturale pentru copii. Am contactat animatori care se duc, o dată în săptămână sau o dată în două săptămâni în centre sau localități și organizează evenimente. Evenimente de o oră jumate sau două ore, inclusiv și cu aspecte de teatru. Un fel de teatru social. Teatru social e mai mult pentru adolescenți, dar activități de animație mai mult pentru copii mici.”



femeile.” (FG\_1)

Mai puțin de jumătate din OSC-uri s-au implicat în asigurarea locului de trai pentru persoanele refugiate. Astfel, 49,0% au prestat servicii de cazare în centrele pentru refugiați și 44,0% au asigurat un loc de trai. Aceste servicii la moment și-au pierdut din actualitate și sunt prestate într-o pondere mai mică. Asigurarea cu loc de trai a fost o provocare pentru societatea civilă. În cazul OSC-urilor prestatoare de servicii de plasament, pentru a asigura spațiu de cazare, o soluție identificată la începutul crizei a fost transferul beneficiarilor dintr-o cameră în alta pentru a crea locuri pentru cazarea persoanelor refugiate.

„Paralel mai avem și servicii pentru tineri, prin care tot le oferim locuință socială asistată. În noaptea aceea (n.a. prima noapte de război) tinerii noștri pe care îi aveam cazați, i-am reorganizat și i-am comasat prin odăi, ca să facem loc persoanelor refugiate care aveau nevoie de cazare.” (FG\_1)

„Noi 24 din 24 ore, duceam oamenii din vamă și îi cazam la noi în serviciu. Fiecare din serviciu era foarte responsabil să creeze paturi libere, spații, nu contează dacă erau servicii de

plasament pentru copii sau pentru persoane în etate, noi îi mutam pe câțiva beneficiari într-o odaie mai îngustă și eliberam o altă odaie pentru refugiați, asta am făcut și am creat practic 162 de locuri de plasament, imediat în 3 zile.” (IA\_10)

O preocupare a OSC-urilor este diminuarea dependenței refugiaților față de serviciile de plasament, oferindu-le suport pentru identificarea unei locuințe. Acest fapt ar facilita o mai

bună integrare socială a refugiaților.

„Vrem să-i ajutăm și noi să găsească gazde, nu putem să-i menținem mereu în cadrul centrului nostru.. Centrele acestea sunt bune, dar trebuie de văzut ce e de făcut, nu trebuie o persoană să se mențină într-un centru, o cameră mică timp îndelungat.” (FG\_2)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

Guvernul din Polonia este în proces de elaborare a unei strategii de integrare a refugiaților ucraineni în comunitatea locală. Una din acțiunile propuse se referă la înființarea mai multor locuințe publice și renovarea proprietăților vacante pentru a le face locuibile.<sup>8</sup>

Un efort al OSC-urilor a fost de a mobiliza comunitățile locale pentru oferirea suportului în adăpostirea și alimentarea refugiaților.

„Elevii mei, mulți, au dat acordul, au primit pe o noapte, 2-3 refugiații, mai ales prima lună și jumătate când veneau intensiv. Elevii mei și consătenii noștri au adunat niște haine din oraș.” (FG\_1)

O modalitate de susținere a refugiaților care închiriau spațiu de locuit, a fost acoperirea de către OSC-uri a unei părți din plata chiriei, pentru a diminua din costurile pe care le suportau aceștia.

„Am găsit resurse financiare, am ajutat oamenii să plătească o oarecare parte din cazare.” (FG\_1)

„Mai avem refugiați care au trăit la chirie, și-au permis în primele 2-3 luni, au cheltuit banii, din păcate și chiar și dacă lucrează, nu îi permite salariul. A venit la noi în serviciu, a aflat de la cineva și continuă să lucreze, dar nu își permite să achite chiria. Cumva ne gândim și asupra aspectului dat: cum putem susține familiile care nu își pot permite chiria, poate le oferim niște bani.” (IA\_10)

Pentru a asigura condiții decente de trai, OSC-urile au fost implicate în dotarea cu diverse bunuri, precum perne, plapume, electrocasnice etc., în special a centrelor de pla-

sament.

„Cămin pentru studenți devenind peste noapte spațiu pentru refugiați, el nu mai are nimic, mai ales că el nu era funcțional. Atunci am oferit niște echipamente sau tehnică de uz casnic care era necesară.” (IA\_3)

„Noi am cumpărat multe perne, plapume, cratițe, linguri, furculițe, produse igienice, mașină de spălat, aragaz.” (IA\_2)

„În prima tranșă au fost plapume, cearșafuri, perne ca la toți.” (FG\_2)

42,0% dintre OSC-uri au asigurat refugiaților cu servicii de transport pe teritoriul țării sau peste hotare. – Transportarea s-a realizat atât în interiorul Republicii Moldova, cât și până la punctele de trecere a frontierei cu România. Unele OSC-uri au organizat astfel de rute de transport, altele au achitat pentru serviciile date. S-au identificat practici de procurare a biletelor de călătorie pentru a susține persoanele care doreau să plece în altă țară.

„La prima etapă, în luna martie, am achitat costurile pentru transport, transportarea refugiaților din Palanca până la hotarul cu România.” (FG\_1)

„În prima perioadă, aveau nevoie de transport, ulterior în următoarele 2 săptămâni a început a apărea transport și rutele acestea gratuite și peste hotare, dar și prin țară, inițial

nu erau. Pe noi ne găsea cineva, noi cumpărăm bilete fie în Germania, fie unde voiau să se ducă și îi transportam de la

gara de aici și mai departe plecau către rude.” (IA\_10)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

Centrul de Caritate pentru Refugiați în parteneriat cu UNHCR implementează programul de suport al refugiaților pentru deplasarea peste hotare. Au fost organizate instruirii pentru personalul centrului pentru a putea presta serviciul dat. Refugiații ucraineni au fost informați despre această oportunitate, fiind colectate date cu privire la situația acestora. Cazurile au fost prioritizate în funcție de situația identificată.

„Programul este condus de Agenția ONU pentru refugiați și ei au implicat organizația noastră, ne-au rugat câteva persoane de la noi, au fost instruite special pentru programul ăsta. Au fost și în raioane la Nord și la Sud și informau refugiații despre acest program, după care cine dorea pe loc îi înregistrau, după ce culegeau toate datele veneau înapoi în Chișinău și începeau să-i ia pe rând, să-i contacteze, pentru că ei își făceau notițe cine are probleme medicale, cine poate are copii cu nevoi speciale, necesitățile erau diferite, ca să le ordoneze după prioritate cine poate să plece și în ce țară. Deoarece acolo s-a început cu Germania, mai apoi Austria, după sau mai adăugat încă câteva țări și depinde de cât de mult oamenii dorec într-o țară sau alta.”

O dificultate în transportarea unor refugiați în afara Republicii Moldova și oferirea suportului pentru integrarea în alte societăți a fost neacceptarea de către persoanele refugiate a regulilor stabilite în țara de destinație (înregistrare, condițiile de ședere etc.), fapt ce se soldează cu o reemigrare în altă țară sau revenirea în Republica Moldova.

„Vroiam să spun că se duc în străinătate, merg în Polonia, Portugalia, Spania, cer ajutor, ajutați-mă că vreau să mă integrez. Vorbim cu colegii noștri de la Caritas Spania, de la Caritas Portugalia și intră în legătură cu ei, dar ei spun că nu ne interesează, acolo sunt mult mai stricte lucrurile.” (FG\_2)  
„Am însoțit noi o casă de copii de tip familie cu 19 copii, i-am cazat în Italia într-o casă, într-un centru de asistare a persoanelor consumatoare de droguri aflate în post tratament. Tot nu le-a plăcut, spuneau că suntem aici ca la pușcărie, că nu le place condițiile, că o să le ia copiii, hai ajutați-ne să ne ducem în altă țară.Ok i-am dus în Polonia... Of nu ne place în Polonia, și așa am asistat parcursul lor european pentru că lor nicăieri nu le place.” (FG\_2)

Servicii de suport logistic la punctele de trecere a frontierei

au fost prestate de 46,0% din OSC-urile participante la studiu. Totodată, OSC-urile informau persoanele cu privire la procedurile naționale de stabilire a statutului de refugiat și alte servicii existente.

„Îi reorientam unde să meargă, la Biroul de Migrație, la medic, la școală. Noi am comunicat despre cum și unde pot primi ajutor financiar, cum să se înregistreze, cum să primească cartela.” (IA\_2)

„Lucrăm cu toți care trec prin punctul de trecere, inclusiv bărbații care solicită azil, pentru că este un domeniu mai sensibil și destul de complex. Oferim consilierea juridică și asistența în toate centrele de cazare din țară și în comunitățile locale, Centru, Sud și UTA Găgăuzia.” (FG\_1)

„Informare, căci ei au venit într-o țară străină cu legi străine.” (FG\_1) Universal Electronic System for Registration of the Population

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

În Polonia, în vederea asigurării accesului refugiaților la servicii de sănătate, educație și protecție socială, aceștia erau înregistrați în PESEL<sup>9</sup> – sistemul electronic universal de înregistrare/evidență a populației. De asemenea, conform Directivei Uniunii Europene privind protecția temporară (TDP)<sup>10</sup> la nivel național se acordă refugiaților ucraineni dreptul de: a rămâne în țară timp de 18 luni; accesul la piața muncii și la sistemul de sănătate finanțat din fonduri publice; de a frecventa școli și universități poloneze; de a obține beneficii sociale și asistență ca și cetățenii polonezi.<sup>11</sup>

Asigurarea cu medicamente sau servicii medicale a fost realizată de aproximativ jumătate din OSC-urile participante la studiu (49,0%), la momentul realizării studiului (luna iunie 2022) ponderea acestora scăzând cu 5 p.p. (44,0%). În acest sens au fost aplicate două mecanisme:

- achiziționarea medicamentelor de către OSC-uri, fiind repartizate refugiaților direct sau prin intermediul centrelor medicilor de familie.

„Noi suntem printre cei puțini care procurăm medicamente. Noi cumpărăm lucruri elementare: Validon, Corvalol etc. Da, e adevărat că cumpărăm și medicamente scumpe pentru unii, dar asta e cazuistică” (IA\_8)

„Medicamentele au fost procurate aici, sunt niște medicamente simple care se eliberează fără prescripția medicului, dar noi nu am vrut să le împărțim noi direct, nu dă Doamne se va otrăvi cineva și noi le-am transmis la punctele medi-

cale din sate, am împărțit în câteva părți.” (IA\_2)

- distribuirea voucherelor, cu care refugiații își achiziționau medicamentele necesare.

„Am distribuit vouchere Food și Non-Food și pentru farmacii la refugiați pentru Telenești și Fălești.” (IA\_1)

În perioada de criză, unele OSC-uri au creat servicii de recuperare medicală, fiind destinate atât refugiaților, cât și populației băștinașe.

„Acum recent am lansat servicii de recuperare medicală. Noi am distribuit și la moldoveni, cetățenii noștri, și la refugiați.” (IA\_1)

De asemenea, în cazul persoanelor cu dizabilități și a celor imobilizate, sunt prestate servicii medicale la domiciliu, prin intermediul echipelor mobile.

„Lucrăm în echipe mobile. Avem și se deplasează în fiecare zi mașinile noastre în teren.” (IA\_1)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

A.O.Casmed oferă un pachet de servicii psiho-medico-sociale refugiaților în zona de Nord a țării. Serviciile au fost dezvoltate și îmbunătățite în baza experienței acumulate în timpul asistării beneficiarilor din zona dată, dar și a refugiaților. Experiența noastră e pe domeniul psiho-medico-social, adică specialiștii noștri au o bună pregătire în domeniul psihologic. Noi am devenit din start program de intervenție, am văzut lucrurile mult mai complexe și am încercat să răspundem la nevoile pe care le-am văzut la refugiați. Eu nu știu dacă mai are alt ceva programe, cel puțin noi din ceea ce am dis-

9. Universal Electronic System for Registration of the Population

10. Directiva UE privind protecția temporară (TPD) a fost pusă în aplicare începând cu 4 martie 2022, pentru a putea facilita procesul de depunere a cererilor și obținere a statutului de azilant/refugiat. Disponibil: [https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/common-european-asylum-system/temporary-protection\\_en#:~:text=The%20Temporary%20Protection%20Directive%2C%20which,fleeing%20the%20war%20in%20Ukraine](https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/common-european-asylum-system/temporary-protection_en#:~:text=The%20Temporary%20Protection%20Directive%2C%20which,fleeing%20the%20war%20in%20Ukraine).

11. <https://www.thenewhumanitarian.org/news-feature/2022/08/04/Poland-Ukraine-refugee-concern-grows>

cutat cu administratorii de la centre de plasament și cu asistenți sociali din comunitate nu au văzut la nimeni serviciu cu programe, la noi e program complex, e desfășurat pe zile ce o să facem, programul l-am printat și l-am copertat. Le-am lăsat și lor să vadă că sunt instrumente care pot să le utilizeze și ei nemijlocit în afară de activitățile pe care le prestăm noi. Să se inspire și pentru alte categorii de persoane. Ceea ce ține de servicii de îngrijire la domiciliu și servicii de recuperare, noi nu știm în regiunea de nord cine altcineva să facă astfel de servicii, fiindcă nici nu sunt Asociații Obștești acreditate.”

A.O. „Viața Fără Leucemie” a oferit asistență copiilor cu maladii oncologice, asigurând în cooperare cu partenerii transferul pacienților în stare gravă către spitale din alte țări. În acest proces OSC-ul a cooperat cu parteneri din Polonia, iar coordonarea acțiunilor era realizată de Spitalul Saint John (SUA). Cazurile mai ușoare erau tratate în Republica Moldova. „Din câte noi cunoaștem noi am fost unicii care am oferit aceasta asistență anume copiilor cu maladii oncologice veniți din Ucraina pentru că la noi apelau inclusiv din centre, din centre pentru refugiați. Pe loc încercam să identificăm posibilitatea de a ajunge la o instituție medical. Toate activitățile noastre până la urmă s-au rezumat la a ajuta acești copii să ajungă la niște centre medicale mai bune decât cele din Republica Moldova. Un hab a fost creat în Polonia în care au aderat asociații obștești, adică noi din Moldova care ofeream această posibilitate, cei din Ucraina și câteva organizații din Polonia. Noi eram uniți sub această umbrelă informațională, a fost oferită de către spitalul Saint John din Statele Unite ale Americii, ei au fost de fapt organizatorii la tot...Acei care vin cu situații mai simple nu este o problemă, dacă este nevoie de o investigație de scurtă durată care la noi se oferă ei merg și se internează în Institutul Oncologic în secția de copii și lor li se face absolut totul gratuit fără probleme.”

Un alt serviciu prestat de OSC-urile locale identificat în cadrul studiului calitativ este acoperirea costurilor serviciilor funerare pentru persoanele refugiate decedate pe teritoriul Republicii Moldova.

„Câteva cazuri de achitare a serviciilor funerare pentru oamenii care decedau în Moldova.” (IA\_3)

Angajarea refugiaților în câmpul muncii este încă o preocupare a OSC-urilor. În condițiile în care o parte din refugiați au rămas în Republica Moldova, a apărut necesitatea de a se identifica modalități de angajare a acestora în câmpul muncii. Dacă în perioada inițială de aflare în Republica Moldova refugiaților li se acoperă nevoile de bază, atunci odată cu trecerea timpului persoanele refugiate solicită să fie implicate în câmpul muncii, atât în calitate de voluntari, cât și ca salariați. Astfel, mai mult de a treia parte din OSC-uri (34,0%) au oferit suport în căutarea unui loc de muncă,

cooperând în acest sens cu ANOFM și angajatorii locali. Au fost situații când angajarea s-a realizat în baza unor relații de încredere dintre reprezentanții OSC-ului și angajatori, care sunt per general reticenți să angajeze persoanele refugiate. Totodată, unele OSC-uri sunt în proces de planificare a anumitor intervenții pentru a facilita angajarea refugiaților. „Un alt proiect mare pe care sper să-l inițiem, este axat pe integrarea pe piața muncii a refugiaților și eu cred că este timpul pentru proiecte mult mai sustenabile. Gata, i-am hrănit, i-am plasat, ei sunt bine mersi, ce fac ei mai departe în Republica Moldova? Integrarea pe piața muncii tot este o solicitare destul de mare pentru noi, sunt care vor să lucreze.” (IA\_1)

„Dintre aceștia pe care îi avem noi, 30% s-au angajat în câmpul muncii și noi i-am susținut.” (IA\_10)

„Noi am aranjat 7 persoane la serviciu, din care 2 sunt pro-

fesori de limbă ucraineană și când copiii au avut probleme în școală cu limba, ele ajutau cu traducerea. În ziua de azi, aceste 7 persoane au serviciu, primesc salarii și sunt foarte recunoscătoare pentru că de n-ar fi fost această posibilitate pentru ele, ar fi fost cu mult mai greu.” (FG\_1)

„Noi am angajat inclusiv și în calitate de psiholog o doamnă care e refugiată din Zaporojie.” (IA\_1)

În unele situații, pentru a putea continua să profeseze în același domeniu, refugiații au urmat cursuri de formare profesională în Republica Moldova. Spre exemplu, în cazul domeniului contabilității acest fapt a fost cauzat de diferența în legislația și standardele naționale ale celor două țări.

„Dorim să angajăm o femeie în calitate de contabil, deși legea contabilă în Ucraina și Moldova diferă, dar ne este plăcut că ea este profesionistă și la moment finisează un curs moldovenesc și la sfârșitul lunii urmează să primească diploma, certificatul și noi dorim să o angajăm la noi în calitate de contabil.” (IA\_2)

Un aspect identificat în cadrul studiului este angajarea “la negru” a refugiaților pentru prestarea de servicii în cadrul

comunității de refugiați sau a populației băștinașe, inclusiv în lucrările agricole. Uneori serviciile prestate neoficial de refugiați sunt încurajate de populația băștinașă, dat fiind prețurile atractive și dorința de a-i susține. Totodată, nevoia de a-și oficializa activitatea, impune refugiații să presteze servicii “la negru”.

„Sunt unii care au reușit să se încadreze în câmpul muncii, dar neoficial. Lucrează neoficial, foarte mulți prestează serviciile neoficial unul la altul sau la populația noastră, adică ei nu vor să se angajeze în câmpul muncii, dar neoficial muncesc. Știu numeroase persoane care se duc la dânsii pentru a-i susține. Chiar dacă e neoficial, sunt niște bani care le aduce lor un venit și foarte mulți accesează serviciile lor. Din cauza că sunt neoficial, au prețuri destul de atractive. Nu e oficial, din cauza că trebuie să plătești impozite și așa mai departe. Trebuie să-i acreditezi și multe alte chestii ca să obții licența de activitate.” (IA\_1)

„Ei lucrează toți cu ziua la cules. Până acum au cules cireșe și acum culeg piersici.” (IA\_10)

CRS Caritas Moldova RĂSPUNSUL DE URGENȚĂ ÎN REPUBLICA MOLDOVA

- Dacă deja găzduiți refugiați
- Sau sunteți gata să găzduiți refugiați,
- Și dacă aveți un spațiu locativ separat

Noi, CRS și Caritas Moldova, avem un program de suport financiar adăugător pentru familiile gazdă

Vă rugăm să ne contactați la:

068 058 567  
0 800 10 823

Program de lucru  
Luni-Vineri: 9.00 - 17.00

Asigurarea cu resurse financiare a fost realizată de mai mult de a cincea parte din OSC-uri (22,0%), întrucât marea majoritate a refugiaților epuizaseră rezervele. Suport monetar a fost oferit și familiilor gazdă, în condițiile în care s-a stabilit nevoia de a diminua presiunea pe bugetele familiilor gazdă și epuizarea stocurilor de produse ale acestora. „Noi vom dona și bani, pentru refugiați vom dona 5000 lei și pentru familii gazdă 1500.” (IA\_10)



„3500 lei, aceasta noi am plătit aproximativ la 200 de oameni, cetățeni ai Republicii Moldova care au cazat la ei mai mult de o săptămână sau mai mulți de 2 oameni cetățeni ucraineni.” (IA\_2)

„Eu la Ungheni știam toate familiile cu copii, pentru că noi acolo am dat „cash benefits” înainte încă ca să se poartească UNHCR cu acest tip de suport.” (IA\_8)



## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

Susținerea financiară a familiilor gazdă din r.Ungheni s-a realizat de către A.O. Ave Copiii, urmare a identificării împreună cu structura teritorială de asistență socială a unui mecanism transparent. Astfel, s-a aplicat mecanismul de sprijin familial, ceea ce asigură o utilizare a resurselor financiare pentru necesitățile copiilor.

„La Ungheni, de exemplu, fetele de la Direcția de Asistență Socială mi-au zis dintr-o dată că ele au simțit undeva deja pe la mijloc de martie că oamenii care au găzduit refugiați încep să-și epuizeze resursele. Și unii din dânșii veneau la consiliul raional și spuneau. Inițial soluții pentru cei care au fost găzduiți de familii, nu existau. La Ungheni ne-a zis clar că trebuie să găsim soluții pentru familii, acestea care sunt găzduite de familii. Și zic „Ok, soluția cea mai ușoară pentru mine e să nu fac cash benefits. Voi cum îmi asigurați că nu cheltuie bani pe țigări și pe băutură?” În jumătate de ceas m-au sunat și mi-au spus „O să facem prin mecanismul de sprijin familial, facem fix aceeași procedură”. Deci noi ne-am organizat și în trei săptămâni au fost evaluate toate familiile cu copii din raion. Am avut planurile financiare pentru fiecare familie și am trimis contabilitatea acolo cu banii în mână. Fiecare familie cu pașaportul a primit banii și s-a dus și și-a făcut cumpărăturile.”

Alte servicii destinate refugiaților prestate de societatea civilă au fost:

- fortificarea capacităților profesioniștilor implicați în asistarea refugiaților, prin organizarea sesiunilor de instruire, elaborarea materialelor metodice etc., supervizarea acestora. Din totalul OSC-urilor participante la studiu, 32,0% au realizat activități de instruire a personalului implicat în asistarea refugiaților.

„Am elaborat un program de instruire pentru profesioniștii care lucrează cu refugiații, care implică tematici de genul standarde minime de protecție a copilului în contextul umanitar, primul ajutor psihologic, management. Pentru toți profesioniștii și nu doar profesioniștii, dar inclusiv voluntarii care activează. Am elaborat un ghid cu recomandări pentru voluntari ce este bine să facă și ce e interzis. un ghid pentru profesioniștii care lucrează cu tinerii refugiați .... suntem în proces acum de a definitiva conceptul de supervizare profesională și vom oferi supervizare pentru profesioniști.” (IA\_6)

- consolidarea relațiilor cu comunitatea locală, prin desfășurarea unor activități comune, precum prepararea bucatelor. Desfășurarea activităților în comun cu localnicii

facilitează integrarea socială a persoanelor refugiate.

„La moment, deja începem diferite activități, integrăm aceste persoane în societate și facem mai multe activități împreună cu moldovenii noștri, pentru ca ei să interacționeze, să se împrietenească, atât copiii, cât și maturii.” (FG\_1)

„Facem master class, pentru maturi arătăm cu se prepară bucate găgăuze, moldovenești, iar ei ne învață cum se prepară cele ucrainești și se primește o incluziune foarte bună.” (FG\_1)

„Ei au spus că de n-ar fi fost să fie aceste activități, le-ar fi fost cu mult mai greu să se acomodeze în condițiile noi de trai. Aceste activități le ajută să nu se simte că-s străini, cuiva îi pasă de ei.” (FG\_1)

Experiența din ultimele luni a atestat nevoia stabilirii și reglementării unui pachet minim de servicii pentru refugiați.

„Va rămâne un minim pachet pentru acei oameni care intră în serviciu, dar mai departe pentru ceilalți trebuie deja ceva să facă... eu cred că ar trebui să fie reglementat.” (FG\_1)

Unele OSC-uri au încercat să dezvolte programe/pachete de servicii, care să acopere toate nevoile persoanelor refugiate.

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

Trei OSC-uri: A.O. CCF Moldova, A.O. Terre des Hommes și A.O. Parteneriate pentru Fiecare Copil, cu susținerea financiară a UNICEF, au organizat centre de tranzit la punctele de trecere a frontierei Otaci, Sculeni și Leușeni, denumite „Blue Dot”. Acestea prestează servicii pentru copii și familiile acestora. Blue Dot-ul este accesibil 24/24 ore, oferind o gamă complexă de servicii precum: găzduire de scurtă durată (4-5 ore), servicii de igienizare, inclusiv scutece pentru copii, spațiu de alăptare pentru bebeluși, servicii de alimentare (ceai, biscuiți, produse alimentare pentru bebeluși etc.), spațiu de joacă pentru copii, consiliere, informare, oferire de cartele telefonice și telefoane, documentarea copiilor neînsoțiți sau separați de familie. Serviciile pot fi extinse în funcție de necesitățile refugiaților. Experiența de înființare a Blue Dot-urilor a fost identificată și în Polonia, unde UNICEF a creat 12 astfel de centre.

„Este un fel de hab de servicii pentru persoanele care se află în tranzit, lucrează 24/7, deci avem 16 persoane care lucrează în trei ture. Sunt servicii de găzduire de scurtă durată, deci de 4-5 ore, servicii de igienizare cu apă caldă, cu tot ce trebuie în special pentru copii, avem centrul mamei și bebelușului unde este un spațiu amenajat unde mamă poate să alăpteze copilul, să schimbe copilul, să îl spele. Avem o cameră de consiliere individuală pentru cineva care poate are un stres mai mare decât alte persoane sau avem serviciul de informare și aici vine și informații despre centre de cazare a refugiaților și informații despre serviciul de consolare: unde se oferă și deja informații despre transport pentru că noi într-un fel adăugăm servicii acolo care sunt necesare, oferim telefoane, cartele pentru telefon, le explicăm cum să telefoneze, persoanele care știu că pleacă în străinătate dar nu știu exact unde, le oferim o listă cu telefoane din aceste țări pentru a preveni traficul, violența împotriva acestor persoane. Centrul la fel găzduiește atunci când vin asistenții sociali pentru a documenta și a asista copiii neînsoțiți și separați de familie, aici au loc aceste discuții, documentare. Înafara de asta avem o cameră de joacă pentru copii mai mari cu activități de recreere și deja gustări (ceai, cafea), lucruri din acestea care îi întorc omului un sens de normalitate, de confort. Am făcut tot cu susținerea UNICEF-ului.”



A.O. CNPAC a dezvoltat programul „PIDRIMKA”, care cuprinde organizarea a 3 echipe mobile zonale (Nord, Centru, Sud) care oferă servicii de suport social, juridic și psihologic persoanelor refugiate. Programul este unul structurat, activitățile căruia sunt aduse la cunoștința refugiaților prin intermediul autorităților publice locale, a personalului centrelor de plasament și a panourilor informative. Echipa cuprinde 6 specialiști, inclusiv asistenți sociali, psihologi și educatori.

„Au fost create 3 echipe - nord, sud și centru, respectiv, echipa zilnic care merge la centru, ori poate să fie 2 centre, dacă sunt mai mici. Dacă sunt de sute, sigur că e unu, dacă sunt mai mici, mergem și la 2, în prima jumătate și în a doua jumătate.

Echipa este formată din 6 membri: asistent social, psiholog, pedagog, educator de educație timpurie, ca specialități, dar în realitate poate să fie un asistent social, 2-3 psihologi și 2 educatori, în total ei sunt 6.”

A.O. Casmed a dezvoltat și implementat un program de asistență pentru refugiați, cu o durată de 6 zile pentru copii și 5 zile pentru persoanele adulte. Programul conține training-uri și activități de formare a competențelor și suport psiho-

logic prestat de specialiști în domeniu. Programul este prestat atât la nivel de centru de plasament, cât și la nivel de localitate / comunitate.

„Noi pe lângă servicii avem și un program dezvoltat pentru refugiați. Noi facem inclusiv și un fel de training-uri, un fel de skills development. Pentru dâșii e un program de 6 zile pentru copii și 5 zile pentru adulți. Un program livrat de către psihologi, programul de instruire pentru dâșii și de suport psihologic, de dezvoltare a competențelor la refugiați.. mergem inclusiv și în centre și la nivel de localități.”

În funcție de activitățile și serviciile prestate, poate fi observată următoarea tipologizare a OSC-urilor:

- OSC-uri care au asistat direct refugiații la punctele de trecere a frontierei sau la locul de cazare, prin organizarea alimentării, cazării, consilierii psihologice.

„În primele săptămâni am lucrat foarte mult cu cei care aveau nevoie de tranzit și pentru cei care aveau nevoie și de o perioadă mai lungă ca să-și facă traseu pe unde pot să meargă mai departe... lucrăm nu doar cu cei cazați în centru, avem și refugiați în comunitate, la care la fel le oferim produse alimentare, produse igienice și deja informare de care persoana are nevoie.” (FG\_1)

„Noi ne aflăm la 6 km de vamă, primii la cine au apelat va-

meșii eram noi, ne-au sunat și ne-au rugat să-i ajutăm cu cazarea, cu alimentația și cu ajutorul psihologic.” (FG\_1)

- OSC-uri care au oferit suport familiilor gazdă

„Singuri oamenii nu erau pregătiți să primească așa o cantitate mare de oameni și să le ofere tot ce era necesar la același pat de somn, deci o pătură, o pernă, o lenjerie.” (FG\_1)

„Vom oferi pachete alimentare și sanitare pentru refugiați, pentru familiile gazdă și familii social-vulnerabile din comunitate.” (IA\_10)

- OSC-uri care au oferit suport altor OSC-uri în identificarea resurselor pentru prestarea serviciilor pentru refugiați

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

Alianța ONG-urilor Active în domeniul Protecției Sociale a Copilului și Familiei, în calitate de organizație umbrelă, a oferit suport atât pentru organizațiile membre, cât și non-membre, inclusiv pentru gestionarea crizei refugiaților. Astfel, de la începutul crizei, APSCF a acordat granturi în valoare de la 1000 euro până la 62 000 euro, pentru 21 de organizații ce lucrează cu refugiații din Ucraina, dar și cu populația vulnerabilă băștinașă. Pe lângă canalizarea resurselor financiare, în perioada de criză, APSCF a desfășurat campanii de informare despre comunicarea etică cu și despre refugiați și a implementat activități menite să sporească vizibilitatea societății civile în oferirea răspunsului la situații de criză.

A.O. People in Need nu a prestat servicii direct refugiaților. Contribuția People in Need a constat în oferirea granturilor pentru circa 20 de OSC-uri la nivel local implicate în asistarea refugiaților.

„Mulțumim că ne-a venit în ajutor People in Need, fără ei într-adevăr (n.a. nu reușeam), jos pălăria în fața acestei organizații. Când s-a implicat People in Need, deja am avut posibilitatea și medicamente sa procurăm, și haine, și pături și tot ce era necesar”

A.O. Interacțiune, organizație membră a Coaliției „Viața fără violență în familie”, , ce activează pe ambele maluri ale Nistrului, a reușit să atragă fonduri externe atât pentru asistarea directă a refugiaților, cât și pentru oferirea granturilor în valoare de 2500 USD pentru OSC-uri, inclusiv din partea stângă a Nistrului. În total au fost repartizate 54 granturi.

- OSC-uri care susțin inițiativele locale de consolidare a solidarității la nivel comunitar, prin activități socio-culturale (activități sportive, culturale etc.)

„Noi deja știm de situația că ucrainenii aveau anumite preconcepții vizavi de populația moldovenească, și atunci din cauza asta finanțăm diferite inițiative locale sau ONG-uri locale ca să facă activități culturale sau socio-culturale: să gătească împreună sau să facă diferite activități sportive sau culturale la nivel local cu implicarea cetățenilor noștri și ucraineni, excursii am finanțat.” (IA\_1)

- OSC-uri care au oferit suport comunităților pentru a organiza spații de cazare, de agrement și educaționale pentru refugiați

„La Anenii Noi Harbovăț, în casa de cultură, e o odaie mare era bine vopsită, pereții, geamurile dar podeaua nu era reparată. Eu i-am întrebat de ce nu au reparat podeaua, ei mi-au spus că din păcate nu au resurse financiare pentru podea. Eu i-am întrebat de ce sumă au nevoie. Eu am rugat dna primăriță să calculeze cât va costa, să meargă la magazin să vadă de ce au nevoie și să-mi transmită calculele. Ea în 2-3 zile mi-a transmis suma în limita a 9-10mii lei, desigur eu cu drag am transmis acești bani, am anunțat că i-am transferat și banii sunt... mi-au spus că pentru recreație inclusiv și refugiații pot veni aici, servi o cană de ceai, să discute pe teme diferite și desigur copiii și femeile din sat la fel pot veni aici.” (IA\_2)

„Am susținut crearea centrelor, aceste centre temporare erau făcute nu neapărat în niște servicii existente, da? Spre exemplu majoritatea erau niște spații care erau libere, spre exemplu școala profesională sau un fost cămin.” (IA\_3)

- OSC-uri care au contribuit la fortificarea capacităților instituțiilor statului, printre care Poliția de Frontieră,

Biroul Migrație și Azil, Avocatul Poporului și structurile teritoriale de asistență socială. Contribuția a constat în: organizarea sesiunilor de instruire (tematicile abordate fiind documentarea persoanelor, migrație, azil etc.); delegarea de specialiști calificați din cadrul OSC-urilor pentru a oferi suport în gestionarea crizei, în special în prima perioadă; donarea de bunuri (produse de îngrijire) pentru a fi distribuite refugiaților; acoperirea costurilor pentru cursurile de formare profesională a refugiaților, desfășurate prin intermediul ANOFM.

„Foarte mult ne-am axat, în perioada aceasta, pe capacitatea instituțiilor statului, o multitudine de instruirii pentru Poliția de Frontieră, Biroul Migrație și Azil, Avocatul poporului, Direcțiile de asistență socială și Direcțiile de protecție a copilului, tot ceea ce ține de domeniile refugiați și azil, apatrizi, migrant, persoane nedocumentate.” (FG\_1)

„Pe lângă acest fapt, avem delegați consilieri la Linia Verde a Biroului Migrație și Azil, care activează din data de 4 martie până acum, Linia Verde a Guvernului, Centrul Unic de comandă, Ministerul Muncii și în special în unitatea de instrumentare pentru gestionarea crizei refugiaților.” (FG\_1)

„Noi am donat ministerului, când s-a început criza în martie, pampersuri din partea organizației, am avut din banii strănși. Din 2% noi am cumpărat pampersuri și am donat atunci când au solicitat ajutor.” (IA\_1)

„Acum ANOFM ne-a abordat prima dată astăzi și o să mergem să oferim niște cursuri, ca refugiații să le treacă, de 2 luni, de scurtă durată și noi o să le achităm.” (IA\_10)

„Am achitat cursuri de orientare vocațională sau de astea de scurtă durată (1-3 luni), care să îi ajute să se recalifice, frizer, sfera de frumusețe.” (IA\_11)

Cercetarea a permis identificarea a câtorva servicii, care

la momentul realizării studiului (iunie 2022) erau prestate în special de OSC-urile membre APSCF într-o pondere mai mare decât la începutul crizei. Astfel, prestarea serviciilor de restabilire a legăturilor cu familia a crescut cu 3 p.p., organizare și dotare a spațiilor prietenoase pentru copii cu 6

p.p. și instruirea persoanelor care lucrează direct cu refugiații cu 9 p.p. În rândul OSC-urilor non-membre APSCF, ponderea acestor servicii nu a crescut semnificativ.

**Tabel 6. Tipurile de servicii prestate persoanelor refugiate la începutul crizei și la momentul realizării studiului (luna iunie 2022) de către OSC-urile membre și non-membre APSCF**

	Membru APSCF		Non-membru APSCF	
	La început	La moment (iunie 2022)	La început	La moment (iunie 2022)
Suport logistic la punctele de trecere a frontierei (orientare, ghidare)	47,1%	41,2%	45,5%	21,2%
Consiliere psihologică	76,5%	79,4%	54,5%	48,5%
Consultații juridice (în special legate de documente)	35,3%	29,4%	42,4%	39,4%
Asigurarea cu locuință / loc de trai	47,1%	29,4%	42,4%	24,2%
Cazare în centrul destinat pentru refugiați	47,1%	35,3%	48,5%	28,8%
Asigurarea cu produse alimentare	73,5%	55,9%	77,3%	59,1%
Asigurarea cu medicamente / servicii medicale	50,0%	44,1%	48,5%	43,9%
Asigurarea cu îmbrăcăminte / încălțăminte	61,8%	41,2%	69,7%	50,0%
Asigurarea cu produse igienice	82,4%	70,6%	75,8%	57,6%
Asigurarea cu transport până la un punct de destinație în țară sau peste hotare	52,9%	23,5%	36,4%	13,6%
Asigurarea cu resurse financiare	17,6%	26,5%	24,2%	19,7%
Asigurarea cu materiale/resurse pentru copii (rechizite, jucării, etc.)	85,3%	64,7%	59,1%	42,4%
Asigurarea cu resurse de comunicare (cartelă telefonică, internet)	29,4%	23,5%	16,7%	13,6%
Suport în căutarea unui loc de muncă	32,4%	32,4%	34,8%	33,3%
Suport în încadrarea copiilor în instituții de învățământ	29,4%	26,5%	28,8%	27,3%
Oferirea de servicii educaționale și/sau de recreere pentru copiii	67,6%	67,6%	40,9%	39,4%
Suport în stabilirea statutului de refugiat	17,6%	14,7%	22,7%	22,7%
Restabilirea legăturilor cu familia	20,6%	23,5%	21,2%	22,7%
Organizarea și dotarea spațiilor prietenoase pentru copii	61,8%	67,6%	28,8%	28,8%
Instruirea persoanelor care lucrează direct cu refugiații (ex. profesori, psihologi, etc.)	38,2%	47,1%	28,8%	31,8%
Suport pentru persoanele cu nevoi speciale	41,2%	35,3%	39,4%	33,3%

## Stabilirea și informarea asupra serviciilor



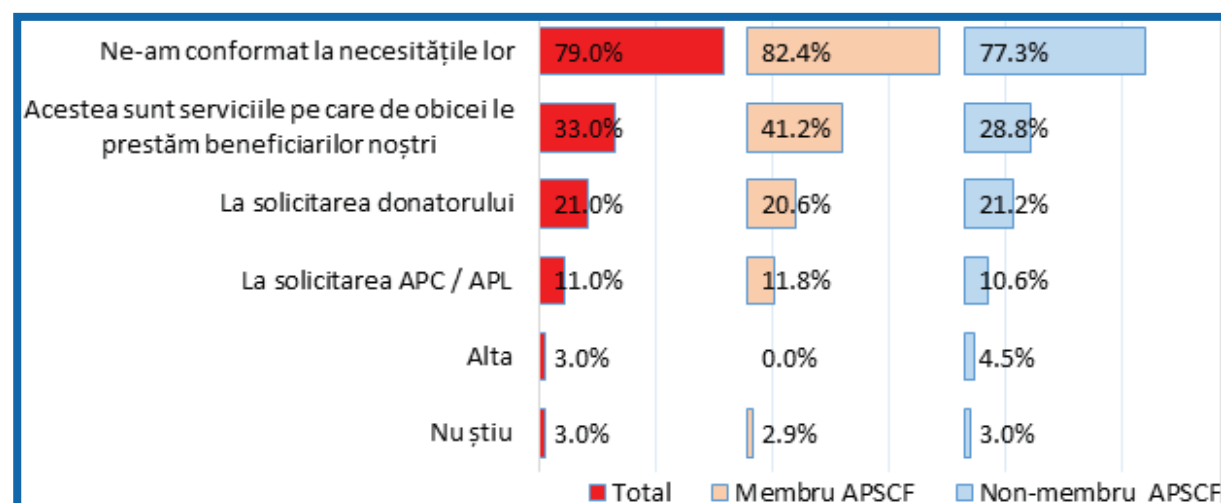
Imagine: Misiunea Socială "Diaconia"

OSC-urile din Republica Moldova au acordat suport persoanelor refugiate conform necesităților de bază a acestora – 79,0%. După acest principiu s-au condus circa 8 din 10 membri APSCF (82,4%) și 3/4 dintre organizațiile non-membre (77,3%).

Circa 1/3 din totalul celor intervievați susțin că serviciile prestate refugiaților nu sunt altceva decât serviciile pe care organizația le prestează de obicei beneficiarilor – 33,0%, această părere este susținută într-o pondere mai mare de

membrii APSCF (41,2%), cu aproximativ 11 p.p. mai mult decât OSC-urile non-membre (28,8%). De asemenea, circa 1/5 dintre OSC-urile interievate (membre și non-membre APSCF) susțin că serviciile au fost prestate ca urmare a solicitărilor din partea donatorului – 21,0%. Doar 1 din 10 OSC-uri participante la studiu (membre și non-membre APSCF) a prestat servicii la solicitarea APC / APL – 11,0%, fiind în mare parte din afara Chișinăului – 19,4% (din Chișinău – 6,3%).

Figura 14. Modul de stabilire a serviciilor necesare de prestat refugiaților



OSC-urile au utilizat mai multe metode de identificare a refugiați cărora să le presteze servicii. De obicei, aceștia erau referiți de reprezentanții altor OSC-uri – 56,0%. Această metodă a fost utilizată mai mult de OSC-urile membre APSCF într-o pondere de 67,6%, cu circa 17 p.p. mai mult comparativ cu organizațiile non-membre APSCF, ponderea cărora este de doar 50%. Acest fapt evidențiază avantajele existenței și cooperării OSC-urilor pe platforma unor organizații-umbrelă, ce facilitează prestarea serviciilor pentru beneficiari. Totodată, refugiații mai aflau despre serviciile prestate de OSC-uri de la alți refugiați care au beneficiat de serviciile acestora – 54,0%, metodă utilizată de membrii APSCF (61,8%) într-o măsură mai mare decât cele non-membre (50,0%). În același timp, o parte din refugiați erau direcțion-

ați de către funcționarii de stat din APL/ asistență socială – 53,0% (membre (52,9%) și non-membre (53%)). În mare parte, această metodă este utilizată de OSC-urile regionale/locale – 65,6% și cele din regiunile din nordul, centru și sudul țării – 80,6%. De asemenea, multe OSC-uri au afirmat că refugiații erau direcționați de voluntari – 49,0% (membre (47,1%) și non-membre (50%)).

Circa 1/3 dintre OSC-uri susțin că refugiații erau căutați de colaboratori prin diferite metode – 36,0% (membre (32,4%) și non-membre (37,9%)), iar 1/5 dintre acestea îi întâmpinau pe refugiați la punctele de trecere a frontierei – 21,0% (membre (26,5%) și non-membre (18,2%)), oferindu-le inclusiv pliante informative.

„Am dezvoltat și niște pliante informaționale și la prima

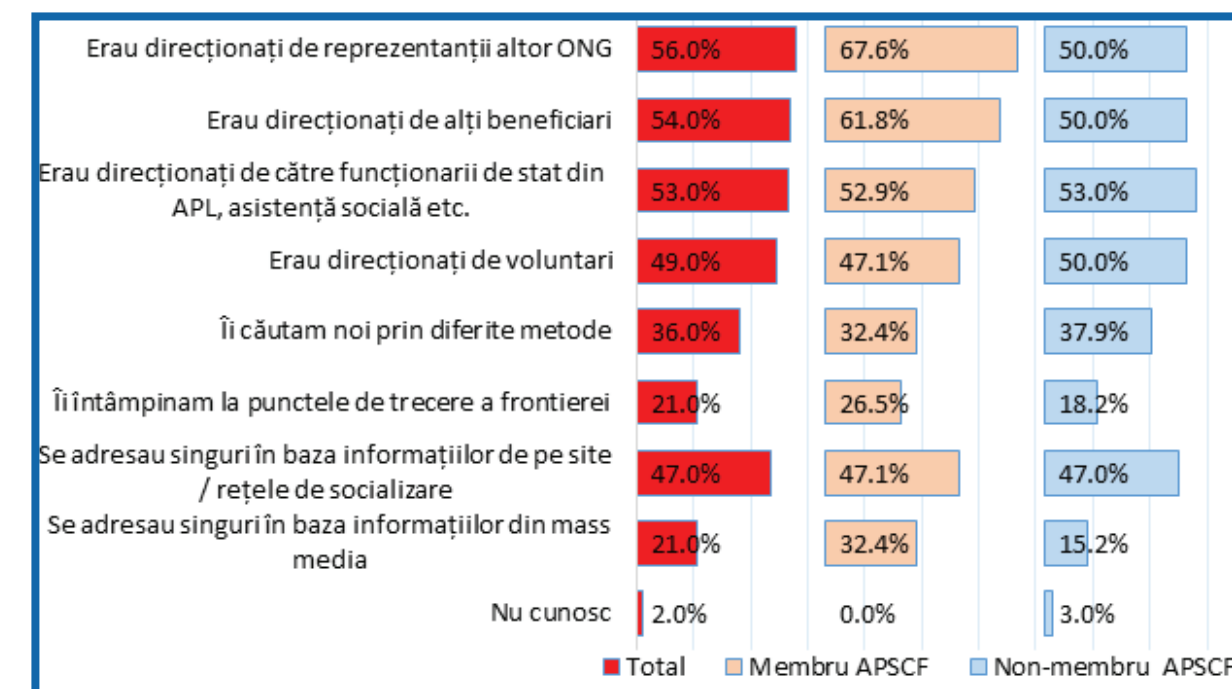
întâlnire cu refugiații, echipele noastre le povestesc despre serviciile care există la nivel național și care au fost dezvoltate. Pe pliante am inclus date de telefon la diferite servicii și linia fierbinte.” (IA\_1)

La o bună parte dintre OSC-uri, refugiații se adresau singuri, în baza informațiilor de pe site / rețele de socializare – 47,0% (membre (47,1%) și non-membre (47,0%)) sau în baza informațiilor apărute în mass-media – 21,0%. Această sursă de

informare a fost utilizată într-o măsură mai mare de către refugiații ce au apelat la serviciile OSC-urilor membre APSCF – 32,4%, ponderea cărora este de circa 2 ori mai mare decât celor non-membre (15,2%).

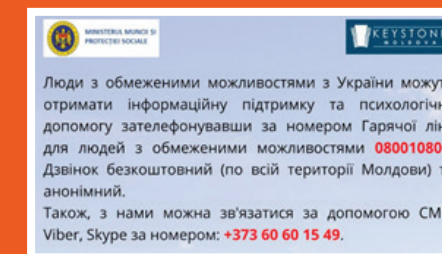
„Avem grup Viber „Edineț Dialog în Direct”, acolo tot ne promovăm activitatea noastră, și deja în ceea ce ține cu interviurile în mass media, televiziunile, la fel este benefic și o facem.” (FG\_1)

Figura 15. Modul de informare a refugiaților despre serviciile prestate de OSC-uri



### EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

Keystone Moldova a extins Serviciul de Asistență Telefonică pentru persoanele cu dizabilități, funcțional în Republica Moldova din anul 2017, pentru a fi accesibil și persoanelor cu dizabilități refugiate din Ucraina. De asemenea, persoanele cu dizabilități puteau accesa acest serviciu prin intermediul con-



turilor de social media (Viber). Prin intermediul serviciului s-a reușit: cartografierea persoanelor cu dizabilități refugiate și identificarea necesităților imediate ale acestora; oferirea de asistență imediată și sprijin specific, în limita resurselor disponibile; colectarea și structurarea datelor despre intervențiile de urgență (tipuri specifice de servicii furnizate). Conform datelor furnizate de Keystone Moldova, pe parcursul lunilor februarie-iulie 2022, 181 persoane refugiate cu dizabilități și familiile acestora au beneficiat de suport din partea organizației.

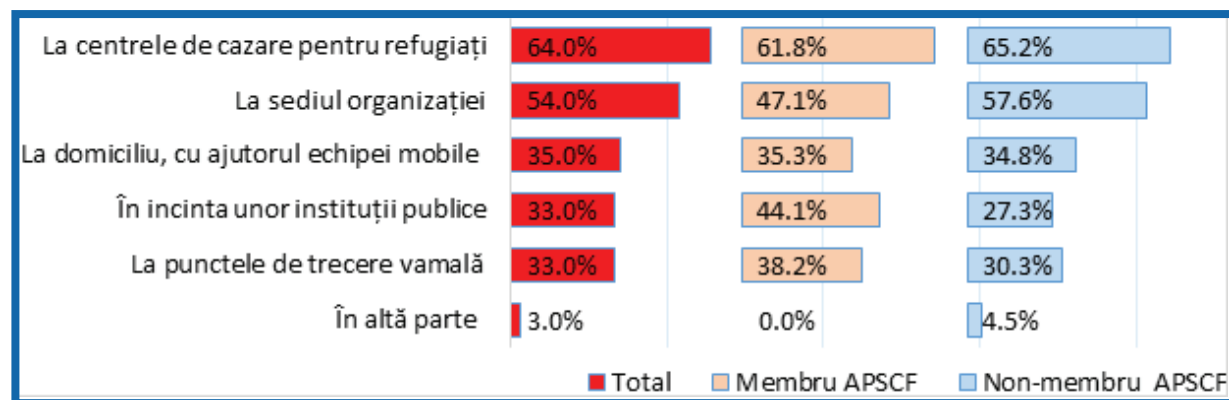
În perioada crizei, OSC-urile au aplicat diverse modalități de comunicare pentru și despre refugiați, inclusiv interviuri televizate, prezentarea istoriilor unor persoane refugiate și vizite de informare în cadrul organizației.

„Noi am ieșit foarte activ cu promovarea serviciilor și am publicat peste tot unde a fost posibil, am fost abordați de diferite televiziuni, am avut interviuri, am povestit istorii ale refugiaților, am avut vizitatori mulți, care au venit să vadă cum funcționează organizația și cum prestează servicii.” (FG\_1)

În mare parte, OSC-urile participante la studiu au prestat ser-

vicii beneficiarilor din centrele de cazare – 64,0% (membre (61,8%) și non-membre (65,2%)). Mai mult de jumătate din OSC-uri (54,0%) au prestat servicii la sediul organizației, într-o măsură mai mare o astfel de practică au avut-o OSC-urile non-membre APSCF – 57,6% (membre 47,1%). Aproximativ câte 1/3 dintre OSC-uri au prestat serviciile la domiciliul refugiaților, prin intermediul echipei mobile – 35,0% (membre (35,3%) și non-membre (34,8%)), la punctele de trecere a frontierei – 33,0% (membre (38,2%) și non-membre (30,3%)) și în incinta instituțiilor publice – 33,0%.

Figura 16. Locul prestării serviciilor, persoanelor refugiate

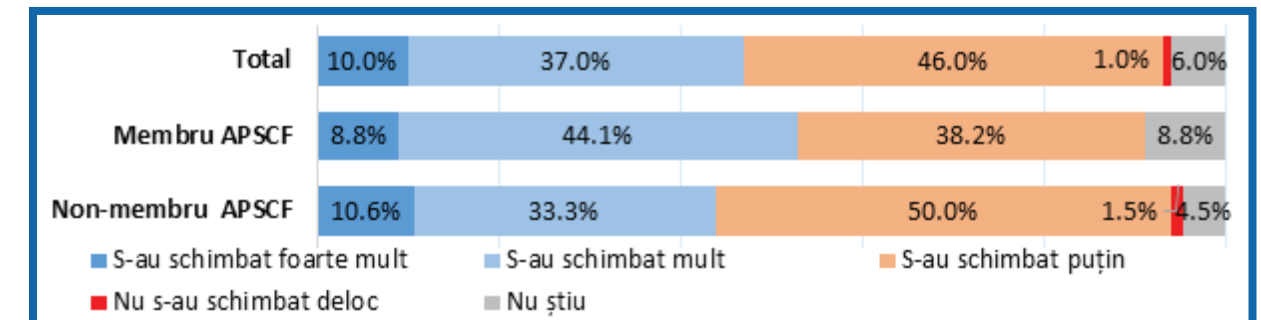


## Acoperirea nevoilor refugiaților

Studiul a evidențiat o schimbare a necesităților refugiaților în funcție de perioada de intrare pe teritoriul Republicii Moldova. Datele din figura 17 relevă evoluția necesităților refugiaților din Ucraina. Aproximativ jumătate dintre OSC-uri consideră că necesitățile refugiaților s-au schimbat puțin (46,0%). De această părere sunt mai multe OSC-uri non-membre APSCF (50,0%), ponderea cărora este cu circa 12 p.p. mai mare decât a OSC-urilor membre. Cealaltă jumătate a OSC-urilor consideră că necesitățile acestora s-au schimbat mult sau foarte mult (47,0%), opinia dată este susținută în mare parte de organizațiile membre APSCF

(52,9%), ponderea lor fiind cu circa 9 p.p. mai mare decât a celor non-membre. Opinia membrilor APSCF cu privire la schimbarea nevoilor refugiaților poate fi explicată prin profilul refugiaților asistați. Membrii APSCF au asistat în special adulți și copii, nevoile cărora sunt într-o schimbare permanentă comparativ cu nevoile persoanelor în vârstă și cu dizabilități, care au fost asistați într-o pondere mai mare de către OSC-urile non-membre.

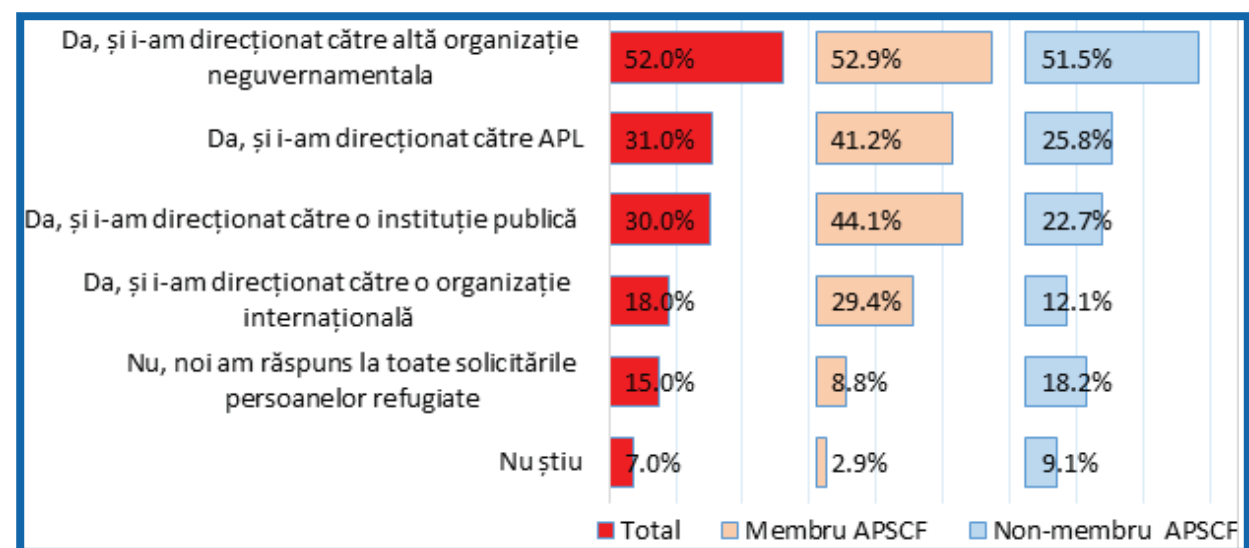
Figura 17. Evoluția necesităților refugiaților din Ucraina



Studiul a scos la iveală faptul că OSC-urile implicate în asistarea refugiaților prestează un anumit spectru de servicii, atât persoanelor refugiate, cât și beneficiarilor băștinași. Majoritatea refugiaților a căror necesități nu au putut fi acoperite de serviciile prestate de o anumită organizație, au fost redirecționați către alte OSC-uri. Astfel, circa jumătate dintre OSC-uri au direcționat refugiații către o altă organizație neguvernamentală (52,0%) pentru a beneficia de serviciile solicitate. Câte circa 1/3 dintre OSC-uri au referit refugiații către APL (31,0%) și către o instituție publică (30,0%). De asemenea, circa 2 din 10 OSC-uri au referit refugiații către

o organizație internațională (18,0%). Referirea către APL, instituții publice sau organizații internaționale a fost realizată într-o măsură mai mare de către OSC-urile membre APSCF, valorile procentuale fiind cu circa 16-22 p.p. mai mari decât a celor non-membre APSCF. Totodată, 15,0% din totalul OSC-urilor au putut să satisfacă toate solicitările refugiaților, majoritatea acestora fiind OSC-uri non-membre APSCF (18,2%).

Figura 18. Acțiunile OSC-urilor în cazul imposibilității de a presta careva servicii refugiaților



Circa jumătate din OSC-urile care au referit refugiații către alte organizații sau instituții publice, au făcut-o din cauza imposibilității asigurării cu resurse financiare (51,3%) și cu locuință sau loc de trai (48,7%) a solicitanților. Câte aproximativ 2/5 dintre OSC-uri susțin că au redirecționat refugiații care solicitau: suport în stabilirea statutului de refugiat – 38,5%, consultații juridice – 38,5%, transport în țară sau peste hotare – 37,2% și medicamente sau servicii medicale – 37,2%.

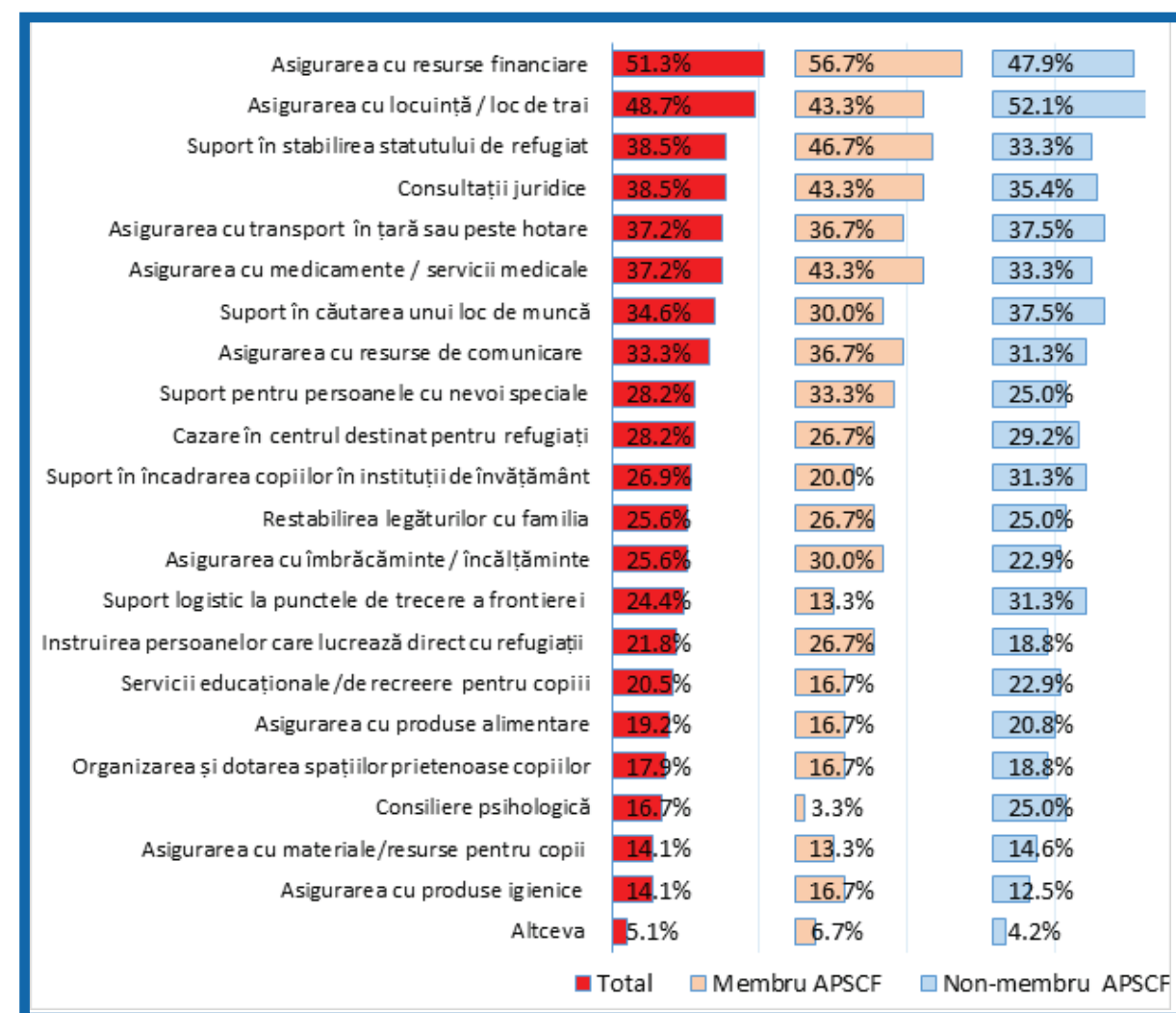
Totodată, circa câte 1/3 dintre OSC-uri au referit refugiații ce au solicitat servicii de suport în căutarea unui loc de muncă (34,6%) și asigurarea cu resurse de comunicare (33,3%). Câte 1/4 au direcționat beneficiarii ce aveau nevoie de suport pentru persoanele cu nevoi speciale (28,2%), cazare în centrele destinate pentru refugiați (28,2%), suport în încadrarea copiilor în instituțiile de învățământ (26,9%), restabilirea legăturilor cu familia (25,6%) și suport logistic la punctele de trecere a frontierei (24,4%).

În jur de a cincea parte dintre OSC-uri au redirecționat refugiații pentru a putea beneficia de servicii de instruire (21,8%), servicii educaționale sau de recreere pentru copii

(20,5%) și produse alimentare (19,2%). Ponderea OSC-urilor care nu au putut presta servicii precum organizarea și dotarea spațiilor prietenoase copiilor (17,9%), consiliere psihologică (16,7%), asigurarea cu materiale și resurse pentru copii (14,1%) și asigurarea cu produse igienice (14,1%) este mai mică de 20%.

Studiul atestă diferențe între direcționarea refugiaților către anumite tipuri de servicii de către OSC-urile membre și non-membre APSCF. Astfel se evidențiază faptul că membrii APSCF au direcționat într-o pondere de circa 10 p.p. sau mai mare refugiații spre servicii precum asigurarea cu resurse financiare, suport în stabilirea statutului de refugiat și medicamente sau servicii medicale. În cazul OSC-urilor non-membre, refugiații au fost direcționați într-o măsură mai mare spre servicii de asigurare cu locuință sau loc de trai, suport în încadrarea copiilor în instituțiile de învățământ, suport logistic la punctele de trecere a frontierei și consiliere psihologică.

Figura 19. Tipurile de servicii solicitate de refugiați, care nu au putut fi soluționate de OSC



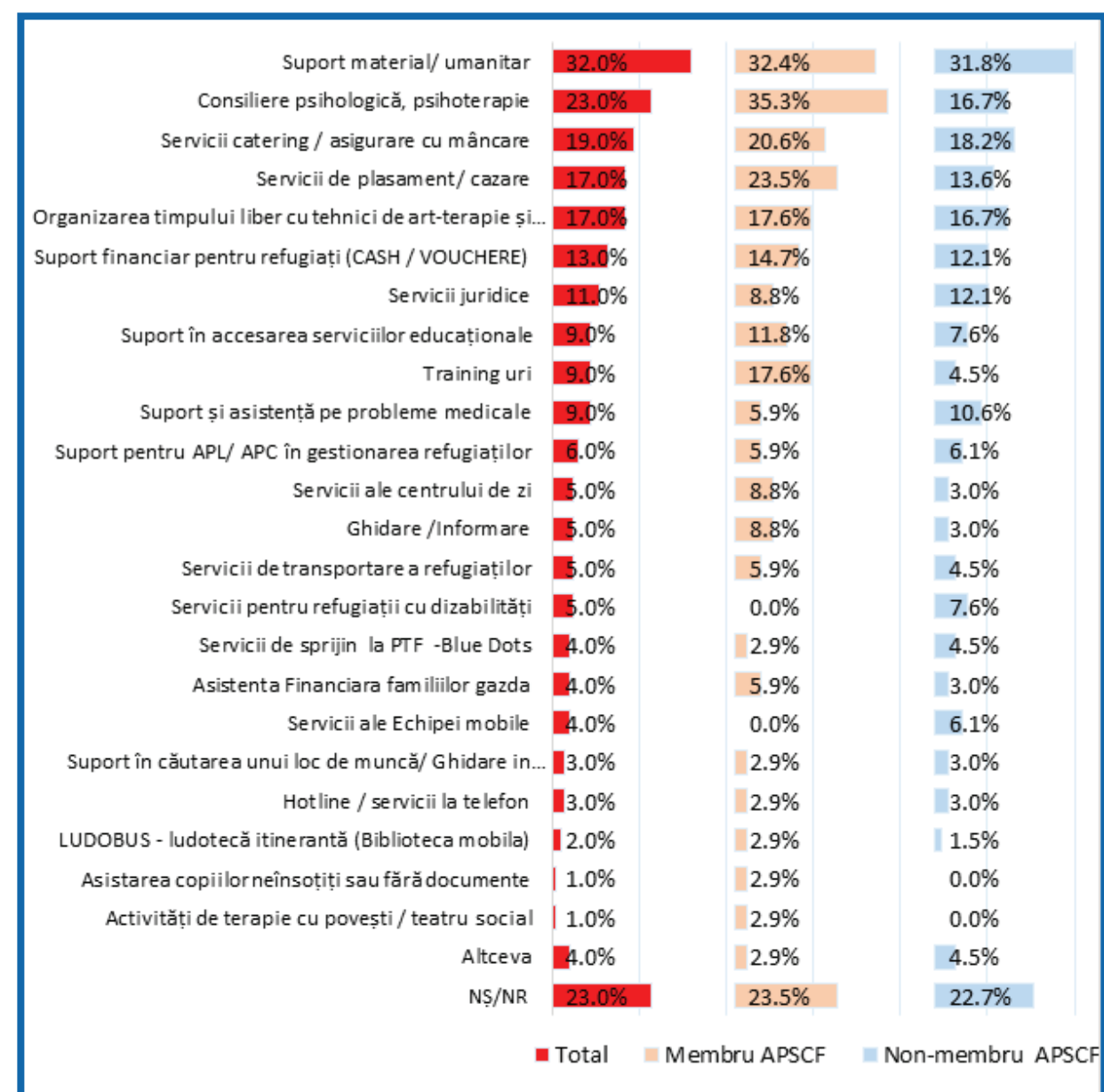
În analiza de mai sus s-a evidențiat faptul că OSC-urile din Republica Moldova prestează un spectru larg de servicii pentru refugiați. Deși la momentul derulării studiului numărul refugiaților era în scădere, organizațiile societății civile continuau să presteze aceste servicii și planificau prestarea acestora în continuarea sau chiar diversificarea serviciilor oferite.

În perspectivă, OSC-urile planificau să ofere în continuare suport material / umanitar – 32,0%, consiliere psihologică, psihoterapie – 23,0%, servicii de catering / asigurare cu mâncare – 19,0%, servicii de plasament / cazare – 17,0%, organizarea timpului liber pentru copii – 17,0%, suport financiar – 13,0% și servicii juridice – 11,0%. În pondere mai mică de 10% OSC-urile se orientează spre oferirea servici-

ilor de suport în accesarea serviciilor educaționale (9,0%), training-uri (9,0%), suport și asistență pe probleme medicale (9,0%) și suport pentru APL/ APC în gestionarea refugiaților

(6,0%). Alte tipuri de servicii planificate au înregistrat o pondere de 5% sau mai mică.

**Figura 20. Tipurile de servicii planificate de OSC-uri pentru a putea fi prestate refugiaților**



Doar în câteva cazuri s-au determinat diferențe semnificative între tipul de activități planificate de OSC-urile membre și cele non-membre APSCF. Printre acestea se evidențiază serviciile de consiliere psihologică, psihoterapie și servicii de plasament / cazare și organizarea de training-uri, acestea fiind planificate într-o pondere mai mare de OSC-urile membre. Totodată, OSC-urile non-membre au planificat servicii pentru refugiații cu dizabilități – 7,6% și servicii ale echipei mobile – 6,1%.

În cadrul studiului calitativ a fost identificat un șir de nevoi încă neacoperite de serviciile prestate atât de OSC-uri, cât și de autorități, printre care:

- acoperirea costurilor tratamentelor costisitoare
- „Noi am identificat o nevoie: ce ține de intervenții medicale mai dificile și mai costisitoare. Noi avem foarte mulți oameni care au nevoie să continue tratamente destul de scumpe. Noi am intervenit pe careva segmente, dar, din păcate, nu putem acoperi integral aceste necesități. Vin bătrâne care au tensiune, unii au nevoie de medicamente continuu, vin persoane cu hepatite severe, cu ciroze, care au nevoie de medicamente foarte scumpe.” (FG\_1)
- „Pe urmă oamenii cu maladii grave. Este comisie și îi trimit în străinătate. Dar încă nu toți sunt foarte bine identificați” (IA\_8)
- aprovizionarea cu lemne și cărbune a refugiaților care locuiesc în centre de plasament
- „E un deficit total (n.a. lemne și cărbune), nu am înțeles cum s-a format. Noi în februarie, 2 case care trebuia să le

încălzim pentru refugiați, noi nu aveam lemne, trebuia să căutăm din cineva în cineva ca să găsim lemne pentru o lună. Acum încercăm să ne gândim ce facem cu sezonul rece care acuș bate la ușă și vrem să le oferim oamenilor un suport financiar, eu nu vreau să le cumpăr, le dau bani și ei singuri își cumpără lemne, cărbuni sau ce au ei nevoie.” (IA\_10)

- prelungirea certificatelor de dizabilitate a persoanelor refugiate, fapt ce afectează accesul la servicii și bunăstarea lor financiară

„La unii le-au expirat actele de dizabilitate și ce au mai avut. Ei nu mai au acces la ajutor, pentru că lor li se oprește indemnizația acolo și nu are pe card nimica și aici primește numai 2200 lei, dar aceștia sunt bani puțini mai ales pentru cei cu dizabilități severe.” (IA\_8)

- asigurarea cu mijloace ajutoare tehnice a persoanelor cu dizabilități și a celor în vârstă

„Persoanele cu dizabilități și persoanele în vârstă... tot ce se înseamnă suport. Gen de la cărucior, premergător...” (IA\_8)

- acces la educație în baza sistemului ucrainean

„Școlarizarea copiilor o să fie o problemă, pentru că războiul nu se termină asta e clar. Ucrainenii vor să-și păstreze, ca toți copii să meargă la școală ucrainescă.” (IA\_8)

În concluzie, se observă necesitatea adaptării suportului oferit pentru a satisface necesitățile tuturor categoriilor de persoane refugiate.

### III. FINANȚAREA ACTIVITĂȚILOR ȘI SERVICIILOR PRESTATE REFUGIAȚILOR

Primele zile ale crizei a determinat o activizare imediată a organizațiilor societății civile, deși acestea, în mare parte, nu dispuneau de resurse alocate pentru intervenții în situații de urgență. Activitățile au fost realizate în mod voluntar sau prin realocarea resurselor financiare de pe alte linii de buget. Astfel, 44,0% dintre OSC-uri au prestat servicii refugiaților fără buget, doar pe bază de voluntariat. Ulterior, donatorii, în special cei străini, au început alocarea resurselor în acest sens: circa 6 din 10 OSC-uri au beneficiat de finanțare de la organizații internaționale (61,0%).



Imagine: Asociația Obștească "SOS Autism"

„Avem sediul central care imediat a realocat din bugetul lor ca buget de intervenție în situație de criză.” (FG\_2)

A cincea parte din OSC-urile intervievate (20,0%) au fost contractate de o organizație parteneră din Republica Moldova.

„Personal, pentru organizația noastră, cred că am avut un suport la care nu ne-am așteptat și cred că în jumătatea asta de an, volumele/ bugetele oferite de donatori sunt ca un buget anual al organizației, pe care noi încă îl încercăm să-l valorificăm cât de eficient posibil.” (IA\_11)

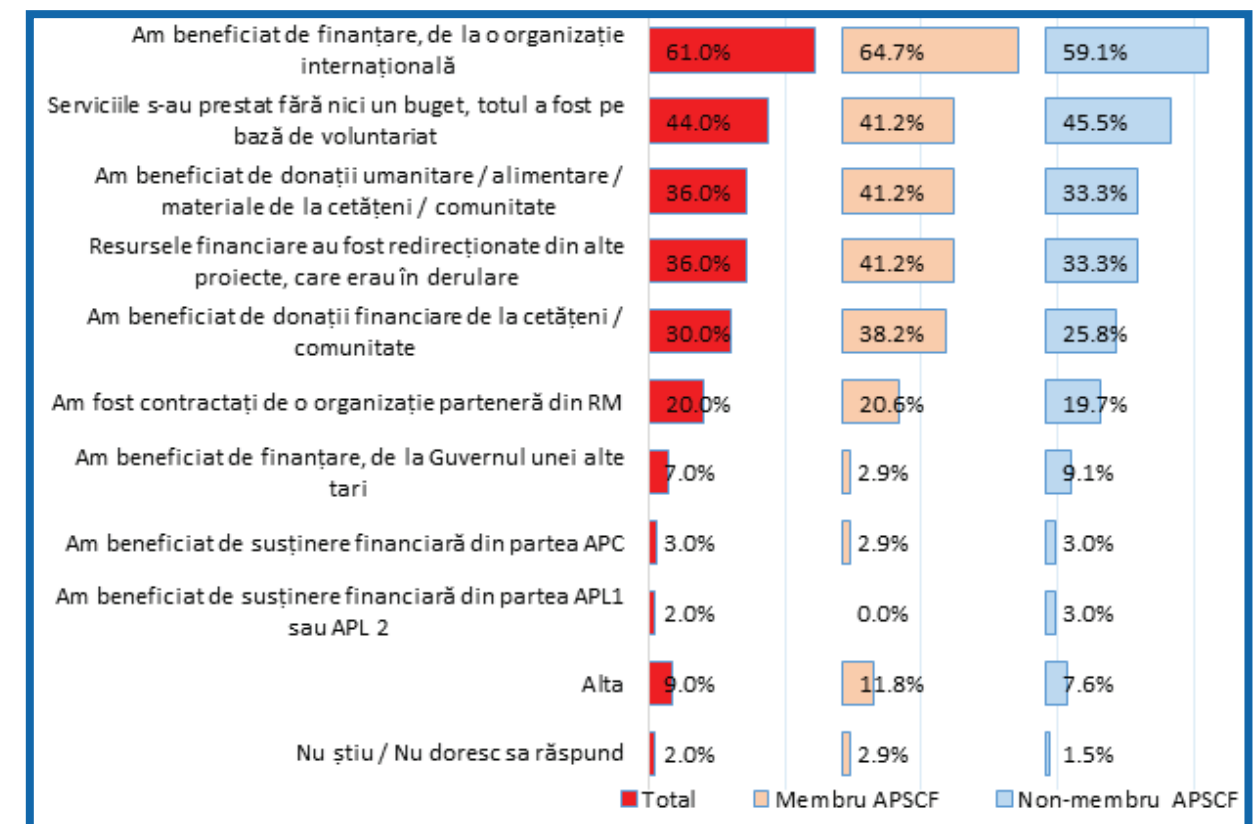
Circa câte 1/3 dintre OSC-urile participante la studiu au fost în situația de a redirecționa resursele financiare din alte proiecte, aflate în derulare (36,0%). De asemenea, OSC-uri-

le au apreciat mult inițiativa civică a cetățenilor Republicii Moldova, care s-au mobilizat rapid și au contribuit cu donații umanitare/materiale/ alimentare – 36,0% și financiare – 30,0%.

„Oficiul Național al Vinurilor a vrut să dea o donație, a colectat bani de la producătorii de vinuri, nu știau unde să îi dea.” (IA\_11)

Unele OSC-uri au mai beneficiat de finanțare și din partea guvernelor altor țări – 7,0%, precum și din partea Administrației Publice Centrale din Republica Moldova – 3,0% și din partea Administrației Publice Locale de nivel 1 sau nivel 2 – 2,0%.

Figura 21. Sursele de finanțare utilizate de OSC-uri, în desfășurarea activităților pentru refugiați



În figura 21 se poate observa că OSC-urile membre APSCF, au înregistrat ponderi puțin mai mari la majoritatea surselor de finanțare, deși, diferențele sunt ne semnificative. O dif-

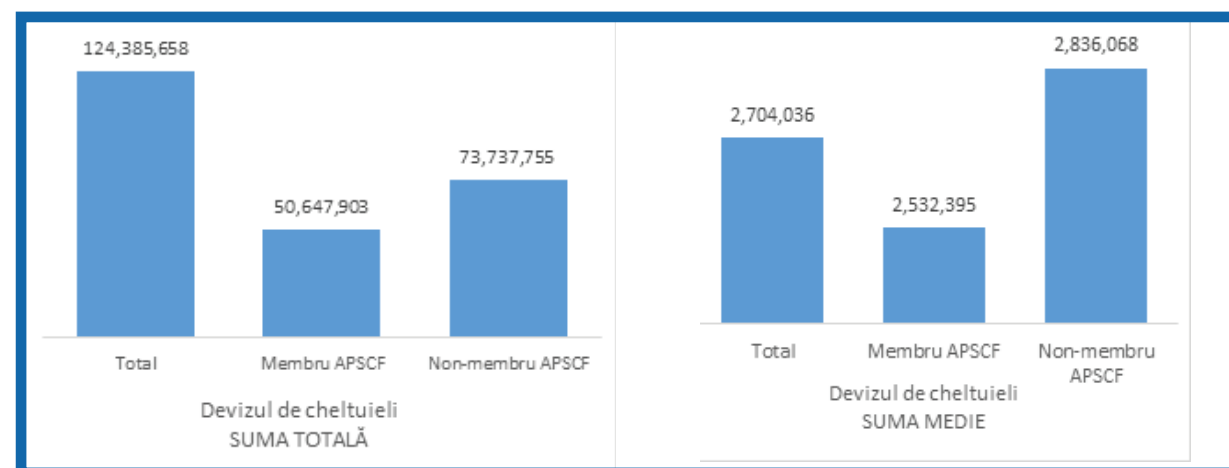
erență mai pronunțată se atestă în cazul OSC-urilor membre APSCF care au beneficiat de donații financiare de la cetățeni (38,2%), ponderea acestora fiind cu circa 13 p.p.



mai mare comparativ cu OSC-urile non-membre. Datele studiului denotă faptul că sumele cheltuite de OSC-uri pentru acordarea suportului persoanelor refugiate în perioada lunilor martie – mai, au variat între 4.300 lei și 27.900.000 lei. Conform datelor obținute, 46,0% din OSC-uri ar fi cheltuit circa 124.358.658 lei pentru asistarea refugiaților. Aproximativ jumătate din OSC-urile intervievate (54,0%), nu au

putut oferi un deviz al cheltuielilor suportate pentru asistarea persoanelor refugiate. În acest context, la momentul realizării studiului, a fost dificil de a estima valoarea totală a resurselor folosite de către OSC-uri pentru acordarea a astfel de servicii. Suma medie a cheltuielilor constituie circa 2.704.036 lei.

**Figura 22. Cheltuielile suportate de OSC-uri în asistarea refugiaților**



În figura 22 se evidențiază faptul că OSC-urile non-membre APSCF au avut cheltuieli considerabil mai mari decât OSC-urile membre. Raportul procentual al cheltuielilor re-

alizate pentru asistarea refugiaților este de 60,0% pentru OSC-urile non-membre și 40,0% pentru cele membre APSCF.

## IV. MECANISME DE COOPERARE ÎN ATENUAREA CRIZEI REFUGIAȚILOR

### Cooperarea cu autoritățile naționale centrale și locale

Studiul a evidențiat că în mare parte OSC-urile au avut o cooperare deficitară cu APC, determinată de slaba pregătire atât a autorităților, cât și a societății civile pentru gestionarea situațiilor de criză umanitară. În pofida unor simulări de răspuns a țării la situații de criză la nivel de Guvern, unii reprezentanți ai sectorului asociativ au subliniat slaba

pregătire a acestora. Opinia dată ar putea fi explicată prin lipsa timpului de pregătire a țării pentru un flux masiv al refugiaților, a resurselor disponibile pentru a fi alocate și a experienței de gestionare a crizelor umanitare.

„În general Republica Moldova nu e pregătită, nu a abordat refugiații. Republica Moldova a abordat refugiații dintr-o



perspectivă de regiune liniștită... E adevărat că se făceau în ultimii ani și s-au făcut câteva simulări cu Biroul Migrației de Azil și cu poliția de frontieră.” (IA\_8)

„Câte „of”-uri și „ai”-uri am auzit în prima lună la ședințele Comitetului de Coordonare a Crizei Refugiaților, probabil nu am auzit pe tot parcursul a 20 de ani cât activăm. “Ce facem? ”, “Cum facem?”, eu aş spune că situația ea continuă până acum, nimeni nu știe cine și cum trebuie să facă, cumva lucrurile merg de la sine, poate problema s-a rezolva cumva.” (FG\_1)

„Absolut zero, minus procente, nimic pregătire absolut. Nu am avut pregătire, mai mult decât atât, am învățat pas cu pas fiecare, noi, ca organizație și țara noastră ca instituție mare, ca țară. Noi nimeni nu știm ce să facem, noi nu eram pregătiți absolut.” (IA\_10)

„Nu a fost pregătită (n.a. Republica Moldova). Ne-a luat pe toți prin surprindere. Nici Republica Moldova, nici noi ca societate civilă...din păcate noi nu am fost pregătiți.” (IA\_1)

„Noi ne aflăm într-o regiune liniștită și toată lumea spunea că noi suntem într-o regiune liniștită, dar noi adică nu ne gândim la nici un flux masiv. Pentru prima zi sau primele două zile planul de contingență s-a făcut pentru ceva de genul de 20 de mii de persoane. Deci nici măcar asta nu s-a putut calcula. Adică care e probabilitatea de un flux mai mare de 100 de mii? Este o probabilitate sau nu-i? Deci de atâta noi nu am fost niciodată pregătiți. Moldova în general nu are capacități și nu are capacități de logistică pentru ca să lucreze în regim de situație excepțională.” (IA\_8)

Lipsa unui mecanism clar de intervenție stabilit prin planuri de contingență a condus la un răspuns întârziat din partea autorităților. Unii reprezentanți ai OSC-urilor consideră că prima perioadă a fost marcată de o intervenție bazată profund pe emoțiile cauzate de situația de război. Intervențiile făcute au fost instinctuale, în funcție de nevoie și înțelegerea individuală a ceea ce este necesar de a se întreprinde. La o distanță de câteva luni, intervenția este mai țarhetată, bazată pe evaluarea nevoilor beneficiarilor.

„Inițial ajutam pe toți și era intervenția pusă pe emoții, acum deja toate intervențiile sunt bine gândite, calculate și banii nu se iroesc în vânt numai ca să facem ajutorul.” (FG\_2)

„Noi voiam să ajutăm, dar nu știam ce. Sâmbătă dimineața, singurică, la magazinul Nr.1, am încărcat mașina cu produse și am mers la Popeasca, pentru că pe noi altceva nu ne ducea capul.” (IA\_10)

„Dacă statul ar fi fost destul de bun în a crea mecanisme și a gestiona, și a avea un plan, atunci ca și în alte țări europene mai puțin s-ar conta pe organizațiile societății civile, deci ele ar interveni cumva mai târziu, pe anumite segmente la fel gestionate de stat.” (FG\_1)

„La noi autoritățile nu au fost pregătite și nu aveau așa un gen de plan, o intervenție rapidă de răspuns la așa gen de situații. Se pare că noi ne descurcăm pe cont propriu.” (IA\_1)

„Lipsa capacităților de logistică și lipsa planurilor de contingență, de planuri de situație excepțională reale.” (IA\_8)

„Procedurile pentru situațiile de urgență existente la nivelul Guvernului nu se potriveau cu tipul acesta de urgență, fiindcă un cutremur sau un incendiu e diferit față de un val mare de 500 de mii de oameni care traversează Moldova și au nevoie de niște servicii.” (FG\_2)

În opinia unor OSC-uri, coordonarea intervențiilor, în special la începutul crizei, a fost influențată de lipsa unui leadership instituțional.

„Lipsa unei echipe care să ne conducă pe toți, nu am avut asta. Eram fiecare pe contul lui, se ducea unde vedea.” (IA\_10)

„În general statul nu a jucat rolul acesta de actor coordonator, catalizator.” (FG\_2)

„Apropo de centrul acesta de la nivelul Cancelariei de Stat, a fost mai mult un centru de resurse, de cerut ajutor decât un centru de politici. Deci nu s-a dat o viziune.” (FG\_2)

Ulterior această situație a fost remediată prin preluarea sarcinii de coordonare de către UNHCR, fiind constituite grupuri tematice în cadrul cărora puteau să participe și OSC-urile.

„Această inițiativă a venit de la Guvern împreună cu organizația care de obicei se implică mult din Națiunile Unite care este UNHCR-ul, deci organizația lor de refugiați. Ei și-au asumat acest rol pentru că totul e un cost de coordonare de a face ședințe, și-au asumat acest rol de a face grupuri tematice.” (IA\_3)

De asemenea, impredictibilitatea situației a cauzat adesea schimbarea deciziilor de intervenție.

„Nu era organizat, dar nu reușeau să ne organizeze, pentru că la minister astăzi ne adunam, era sâmbătă, noi decideam ceva, duminică se întâmpla cu totul altceva.” (IA\_10)

În lipsa/absența unui mecanism de intervenție, OSC-urile, beneficiind de suport din partea donatorilor, au preluat parțial atribuțiile autorităților, reușind să se mobilizeze și să se organizeze mai rapid.

„Donatorii au înțeles, aha ăștia (n.a. autoritățile) nu pot, haideți la ăștia (n.a. OSC-uri), pentru că societatea civilă în Moldova este o forță, să recunoaștem. Și atunci, cumva noi am avut de câștigat pe seama acestor momente de dezorganizare și incapacitate de a planifica anumite acțiuni.” (FG\_1)

Implicarea unei echipe internaționale de experți în gestionarea crizei ar fi facilitat procesul de coordonare a asistenței refugiaților. În cadrul studiului s-au identificat inițiative ale OSC-urilor, în special a celor care sunt parte a organizațiilor internaționale, de a propune autorităților centrale suportul unor experți internaționali. Totuși, propunerea dată a fost refuzată de APC, motivându-se prin deținerea controlului asupra situației.

„Probabil trebuia să vină o echipă internațională cu experți, să pună stăpânire pe tot ce înseamnă și să gestioneze: unul să își asume ONG-urile, altul să-și asume alte instituții, primării și așa mai departe, și să încerce așa un pic să mai coordoneze, nu a fost așa ceva.” (IA\_10)

„Chiar pe 27-28 februarie îmi aduc aminte a fost o întâlnire la minister și noi deja aveam o echipă internațională. . Și am spus că astăzi poate să vină o echipă de experți internaționali extrem de bine pregătiți de astfel de situații care să con-

silieze, care să lucreze pentru gestionarea acestei crize. Nu s-a acceptat acest suport.” (FG\_2)

Comunicarea precară cu OSC-urile, în special cele din regiunile țării, a cauzat o relație deficitară dintre acestea și APC. Lipsa unor informații exhaustive cu privire la suportul pentru refugiați a făcut dificilă sprijinirea acestora. În opinia unor reprezentanți ai OSC-urilor, pentru o mai bună intervenție, este necesară organizarea ședințelor, întâlnirilor periodice, comunicarea cu actorii implicați în gestionarea crizei. O situație contradictorie identificată în cadrul studiului se referă la neglijarea de către OSC-uri a eforturilor APC de a-i întruni în ședințe comune. Astfel au fost identificate practici de evitare a participării OSC-urilor la ședințele organizate pe platforma Centrului Unic de Gestionare a Crizei. Motivul principal a fost durata prea mare a ședințelor care cauzează utilizarea ineficientă a timpului de către OSC-uri.

„Am întrebat cum putem să ne înregistrăm, au promis că ne vor ajuta, așa și n-au dat nicio informație.” (FG\_1)

„Nu avem niște ședințe săptămânale la care permanent noi să participăm.” (IA\_1)

„Aceasta înseamnă că și Primăria la fel nu are careva instrucțiuni clare. Dar noi toți suntem oameni inteligenți și noi putem să ne ajutăm reciproc, noi avem nevoie de o conferință, avem nevoie de adunare.” (FG\_1)

„Eu uneori multe pot să aflu de la refugiați pentru că ei sunt abonați la diferite grupuri și ei nu lucrează, ei au timp să citească și să se intereseze, dar eu nu am timp și uneori aflu de la ei. Dar asta nu este corect pentru că eu trebuie să vin cu informație veridică și actuală.” (FG\_2)

„Duminica ne chema, stăteam 3 ceasuri acolo și ce am făcut, n-am făcut nimic. În aceste 3 ore măcar mă duceam în Palanca și aduceam o familie în Chișinău.” (IA\_10)

„Și eu i-am spus că vin pentru 5 minute și mă duc de acolo, pentru că eu știu că aici se pierde timp.” (IA\_8)

Totodată, slaba coordonare de către Guvern a activităților în prima perioadă a crizei a condus la dublarea suportului OSC-urilor, cauzând o risipă de resurse financiare, materi-

ale, umane și de timp. „În consiliul dat se anunță că avem nevoie de așa ajutor, până noi ne mobilizăm deja problema poate să fie și rezolvată. Organizațiile se mobilizează și încep să găsească ajutorul, când te duci acolo cu ajutorul, el deja este, adică noi ne dublăm, și este defectuoasă comunicarea în cadrul consiliului. Și câteodată e o epuizare de resurse, tu te concentrezi repejor să rezolvi problema pe când ei deja au rezolvat-o, cineva a reușit înaintea ta, nu se delegea o persoană sau să-și ia cineva angajamentul, toată lumea se apucă și .... S-au cumpărat la perne și la așternuturi din februarie...” (FG\_2)

„Ședințe noi am avut, dar coordonarea a fost în general dificilă în primele luni. În rest cred că unele lucruri au mers mai dificil, spre exemplu noi primeam anumite solicitări de a furniza niște asistență la centrele din Chișinău, însă pentru noi era mai dificil să monitorizăm, pentru că nu era o claritate cum se distribuie acele produse, când sau cui și câți donatori vin.” (IA\_3)

„În continuare sunt aceleași organizații care se bat pe același beneficiar și se va continua procedura aceasta de risipă de resurse.” (FG\_2)

În situația creată, unele OSC-uri au impus condiții pentru a se implica în activitățile de sprijinire a refugiaților. Spre exemplu, Fundația de Binefacere Caritas Moldova a insistat pe coordonarea activităților în care urmează să se implice, pentru a se evita suprapunerea eforturilor cu cele ale altor OSC-uri. Urmare a stabilirii mecanismului dat, s-a reușit evitarea dublării efortului pentru conectarea la energie electrică și termică a 50 de corturi de la punctul de trecere a frontierei Palanca.

„Îmi aduc aminte că în data de 25 februarie mă sunau de la Guvern și ne rugau ca să ajutăm la Palanca, la Otaci pentru că nu aveau de niciunele: apă, mâncare, produse igienice. Am zis ok, pentru câte persoane – 200. Am luat legătura cu firma de catering și le-am spus dacă puteți să trimiteți acolo, faceți tot posibilul să trimiteți. Primesc un telefon peste 10 minute și să-mi spună că nu mai e nevoie, deja cineva este

acolo și dă de mâncare. Eu am oprit suportul acesta, le-am spus colegilor mei că Caritas nu mai lucrează pe aceste activități și le-am zis și colegilor de la Guvern dacă aveți nevoie de investiții strategice mă sunați și vă ajut cu mare drag. Și atunci lucrurile s-au întâmplat cu totul altfel, de exemplu 50 de corturi de la Palanca au fost conectate la energie și la căldură cu suportul Caritas și ai partenerilor noștri.” (FG\_2)

O situație care a nemulțumit sectorul asociativ se referă la necesitatea raportărilor zilnice către reprezentanții autorităților a situației, dar și vizitele destul de frecvente în cadrul centrelor de găzduire a refugiaților. Acest fapt a creat impedimente în gestionarea și prestarea serviciilor. Unele vizite aveau un caracter de control, nemulțumind unii reprezentanți ai OSC-urilor.

„Noi nu primim nimic de la Guvern, dar la noi una din cele mai mari provocări pentru coordonatorii centrelor de refugiați sunt milioanele de sunete pe zi, câte femei sunt și câți bărbați, dar ei ce mănâncă, e vorba de indicatori....” (FG\_2)

„Eu am interzis și nu mai trece nici un filtru până nu pun eu semnătura ca să intre în centru, nu iau nici un ban de la stat, pe mine mă interesează sănătatea emoțională a refugiaților și a colegilor mei... au atitudinea aceasta de control: asta nu faceți bine, dar unde e pliantul acela, de ce nu e aici pe ușă.. Noi avem o politică de protecție a copilului, a adultului, eu nu pot permite oricui să meargă să viziteze, că acolo nu e Zoo ca să-i vezi pe acei oameni non-stop..” (FG\_2)

Unul din aspectele apreciate de OSC-uri a fost crearea platformelor pentru susținerea refugiaților, precum [www.dopomoga.gov.md](http://www.dopomoga.gov.md) și „Moldova pentru pace”, care au oferit posibilitatea de obținere a informației actualizate cu privire la situația refugiaților. O inițiativă a MMPS lansată în primele zile ale crizei a fost crearea unui grup pe rețeaua de comunicare WhatsApp, pentru a facilita intervenția. Totuși, această modalitate de comunicare nu a fost una viabilă, considerându-se o pierdere de timp și ineficientă în organizarea intervenției. „Cumva cooperăm cu platformele acestea care au fost lansate de către ei cu “Dopomoga” sau cu “Moldova

pentru Pace”, adică dacă sunt solicitări, ei ne scriu fiindcă suntem și noi abonați la grupurile acestea de pe Viber. Ceea ce am apreciat noi, faptul că comunică prin Telegram, noi ne-am abonat și inclusiv am promovat canalul de comunicare unde informația e actualizată.” (IA\_1)

„A început Ministerul Muncii cu un grup, ne-a adunat chiar și atunci la început, un grup de lucru, era pe Whatsapp și noi fiecare, de exemplu venea problema și noi fiecare - eu pot acoperi, eu pot, eu pot. Cam asta făceam toată ziua, scriam

cine și ce poate, dar la un moment cam ieșeau toate organizațiile de acolo, pentru că s-a format un haos, evident. Asta nu este o sursă și o modalitate eficientă de comunicare, dar încercau și ei să învețe ca și noi.” (IA\_10)

„Au fost tot felul de canale de Telegram care au făcut mai mult rău decât bine. De ce? pentru că s-a plimbat informația aiurea de colo - colo, cineva venea și spunea că am nevoie de aia, dar de fapt lucrurile se rezolvau în timp ce cineva scria, nu aveai informația că acel lucru s-a rezolvat.” (FG\_2)

**Moldova for Peace / Moldova pentru Pace**  
3 iunie · 🌐

📍📍 Inițiativa „Moldova pentru Pace” și A.O. Laolaltă sunt în căutarea noilor колеge și colegi din diverse bresle, ce își vor desfășura activitatea în Centrul Comunitar creat pentru refugiatele și refugiații din Ucraina. Avem nevoie de:

- 👤 Manager Financiar pentru Centrul Comunitar - <https://www.civic.md/.../63118-iniatiava-moldova-pentru...>
- 💡 Psihologă/Psiholog pentru Centrul Comunitar - [htt...](http://...) **Vezi mai mult**

O inițiativă la prima vedere nobilă a fost crearea pe rețeaua de comunicare Facebook a unui grup destinat asistării refugiaților – „Moldova pentru Pace”. În opinia unor participanți la studiu, aspectul lacunar al acestui grup a fost slaba reflectare a activităților de susținere al sectorului asociativ în ansamblu, fiind promovate doar inițiativele unui singur OSC. Accesarea contului inițiativei civice „Moldova pentru Pace” a relevat faptul că în mare parte informația plasată se referă la mediatizarea platformei guvernamentale Dopomoga și a activităților desfășurate în parteneriat cu un OSC (A.O. Laolaltă). „S-a creat un grup pe Facebook de la „Moldova pentru Pace” gestionat de o persoană care era

angajata unei organizații non-guvernamentale și nimeni dintre celelalte organizații nu erau promovate decât organizația respectivă.” (FG\_2)

Criza refugiaților a condus la conlucrare a OSC-urilor cu diverse instituții ale statului. O cooperare eficientă s-a menționat a fi cea cu Biroul Migrație și Azil, fiind apreciată operativitatea și receptivitatea angajaților structurii date a MAI.

„Cei mai receptivi, cei mai operativi în toată treaba asta a fost Biroul de Migrație și Azil, ei au fost cei care au întâmpinat refugiații, deseori colaboratorii de acolo luau de mână refugiații pe care îi transmiteau la voluntari, pe care îi trans-

portau, cu toate bagajele, telefoanele.” (FG\_1)

În raport cu ministerele de linie cu care OSC-urile au relaționat în perioada crizei, cooperarea a fost diferită. Pentru unele OSC-uri colaborarea cu Ministerul Sănătății a fost mai dificilă, un exemplu fiind dificultatea de a obține aprobarea testării refugiaților la bolile sexual transmisibile (HIV, sifilis etc.) în cadrul unui centru de plasament.

„Am o experiență mai puțin pozitivă, spre exemplu nu am putut intra în centru de plasament de la Moldexpo pentru că Ministerul Sănătății timp de o lună și jumătate nu ne-a acordat permisiunea ca să testăm oamenii la HIV, sifilis și credeți-mă că sunt destul de mulți beneficiari pozitivi și ei cumva trăiesc împreună, într-o zonă de risc. Aceasta pentru noi a arătat destul de straniu și neînțeles, pentru că toate celelalte centre ne-au dat acces fără nici o problemă.” (FG\_1)

„Cu Ministerul Sănătății, tot nu merge bine la noi, ei cu ușa așa mai închisă.” (IA\_10)

Una dintre așteptările OSC-urilor față de structurile statului, în special ANAS, a fost oferirea suportului în gestionarea crizei. În cadrul studiului organizațiile au manifestat poziții divergente față de colaborarea cu ANAS: pe de o parte, ANAS-ul a fost perceput ca o instituție care solicita doar date statistice, fără a manifesta interes față de problemele cu care se confruntau OSC-urile în ajutorarea refugiaților. Totodată, alte OSC-uri participante la diverse ședințe de coordonare au reușit să stabilească o relație cooperantă și să aibă o comunicare eficientă cu ANAS și alte instituții ale statului.

„Vreau să vă spun un singur lucru și asta demonstrează cât de rupt de realitate e ANAS-ul, dacă pe mine ANAS-ul m-ar fi sunat și m-ar fi întrebat dacă am suficienți oameni să fac față acestei crize, cum te pot eu ajuta eu ca Agenție Națională Asistență Socială, atunci eu aș fi spus că uite asta este un actor care știe despre ce este vorba. Eu vreau să fiu și să am un astfel de partener, dar ei nu sună decât să întrebe numere și atât și se supără dacă cineva nu-i răspunde la telefon.” (FG\_2)

„Aveam întâlniri zilnice cu autoritățile. Noi am fost parte la diferite grupuri de lucru.” (IA\_10)

„Cu Agenția Națională de Asistență Socială, am avut o colaborare bună. Eu consider din cauză că poate agenția având o administrație separată, a putut să dedice timp pentru acest lucru.” (IA\_3)

O problemă în cooperarea dintre OSC-uri și APC a fost lipsa posibilităților de accesare de către OSC-uri a suportului din partea autorităților pentru sprijinirea refugiaților, fiind eligibile doar APL-urile. Unele OSC-uri consideră acest aspect grav, în condițiile în care o parte impunătoare a refugiaților a fost asistată de organizațiile societății civile.

„Ce ține de cele centrale, nu am văzut sincer niciun ajutor.” (FG\_1)

„Cei de la secretariat.gov.md m-au sunat și mi-au propus ajutor, nu știu cum m-au găsit, dar deja când am transmis lista de necesități pe care o aveam, pentru că noi ajutăm tot Sudul Moldovei începând de la tot UTAG-ul și de la Cantemir, Cimișlia și până la Giurgiulești, Cișmichioi și Ciurui, suntem înconjurați cu patru vame, vă imaginați câți vin la noi după ajutor?! Au zis nu, noi nu vă putem ajuta, să apeleze Primăria.” (FG\_1)

Totuși, unele OSC-uri prestatoare de servicii de plasament, autorizate de ANAS, au beneficiat de suport din partea statului, sub formă de ajutor umanitar în funcție de nevoile beneficiarilor și compensarea cheltuielilor aferente serviciilor comunale.

„Fiind ca un centru de plasament pentru refugiați, acreditat de Agenția Națională de Asistență Socială, ne-am înregistrat și pe site-ul Uahelp.md. Am avut posibilitatea să facem lista necesităților și am beneficiat de acest ajutor din parteaministerului. Plus la asta am beneficiat și de compensația cheltuielilor ceea ce ține de serviciile comunale. Am prezentat un raport cu toate anexele în ceea ce ține de facturi pe consumul de energie electrică, gaze naturale și a.m.d. ca să ne poată compensa cheltuielile date.” (FG\_1)

Un aspect menționat în cadrul discuțiilor a fost aprecierea

contribuției societății civile în sprijinirea refugiaților prin conferirea diplomelor de către APC. O parte din OSC-urile participante la studiu au indicat asupra aspectelor motivaționale a gestului autorităților, pe când alte organizații și-au exprimat nemulțumirea și decepționarea față de lipsa suportului autorităților, OSC-urile fiind în situația de a identifica de sinestător resurse.

„În ziua de astăzi noi am fost apreciați de MAI printr-o diplomă de mulțumire pentru ajutorul acordat refugiaților.” (FG\_1)

„Nu știu câte scrisori am văzut pe internet, semnate de doamna Președinte...” (FG\_1)

„Când noi ne adresăm la dâșii, avem lista cutare cutare, ne spun diferite chestii. Dar când trebuie să pună o bifă: „Noi lucrăm cu asociațiile obștești, noi am expediat scrisori de mulțumire!”. Când noi am sunat și am cerut ajutor, până la urmă ne-au spus „Lămuțiți-vă la nivel local.” (FG\_1)

Cooperarea cu APL a fost apreciată de către OSC-uri ca fiind una mai bună comparativ cu cea avută cu APC. Această cooperare a fost fundamentată de nevoia stringentă a APL-urilor de a interveni prompt, astfel OSC-urile fiind percepute ca parteneri viabili în soluționarea crizei. Eforturile APL-urilor de a mobiliza comunitățile au fost apreciate plenar de societatea civilă.

„Colaborarea cu autoritățile locale e foarte bună, cu centrale este foarte complicat de lucrat, e mult mai ușor să lucrezi cu autoritățile publice locale.” (FG\_1)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

Cooperarea cu primăria satului Viișoara, r.Edineț a fost una bună. Primăria a reușit să mobilizeze localnicii în identificarea locuințelor persoanelor plecate la muncă peste hotare, accesibile pentru cazarea refugiaților.

„Am avut cu primăria din satul Viișoara o colaborare destul de bună, locuitorii au colaborat foarte bine cu primăria. Erau

„Prima dată când au fost referiți primii refugiați la noi, ne-au contactat prin primăria din or.Edineț și ne-au spus că sunt așa persoane și este nevoie de cazare. APL chiar foarte mult s-a implicat în rezolvarea acestor probleme.” (FG\_1)

„Imediat și foarte rapid s-a inclus APL din oraș, ei ne-au susținut, împreună mergeam la vamă, cazam oamenii, împreună duceam la Galați, București, căutam transport, readresau la noi refugiații.” (FG\_1)

„Foarte mult colaborăm, o foarte strânsă colaborare cu direcțiile de asistență socială și autoritățile publice locale din localități. Pachete alimentare am dat la Autorități Publice Locale în multe localități și ei au fost responsabili cu distribuirea.” (IA\_1)

„Avem relații foarte bune cu toți, începând cu primăria mun. Chișinău, Mereni, Răzeni, Căușeni, Ștefan Vodă, Hârbovăț.” (IA\_2)

În cadrul studiului au fost identificate o serie de bune practici de implicare a APL-urilor în gestionarea crizei refugiaților. Spre exemplu, în or.Basarabeasca primarul și soția acestuia s-au implicat în prepararea bucatelor pentru refugiați, mobilizând comunitatea locală pentru colectarea produselor alimentare necesare.

„Administrația locală este foarte receptivă până acum, spre exemplu în Basarabeasca, soția dlui primar făcea mâncare la toată lumea, adică totul ei făceau prin cunoscuții dlui primar, el e o persoană foarte receptivă.” (FG\_1)

locuințe, în care marea majoritate practic sunt plecați peste hotare și aveau locuințe și le-au oferit pentru refugiați. Am avut chiar mame cu copii în centru și deja trebuia să-i integrăm în comunitate și am apelat la dna primăriță din Viișoara și i-am cazat acolo și foarte bine, o conlucrare foarte bună.” (FG\_1)

Autoritățile publice locale a mun. Edineț au reușit să se mobilizeze și au elaborat și livrat către OSC-uri listele persoanelor refugiate, au elaborat și distribuit rapoarte, au prestat servicii de bază pentru persoanele refugiate (alimentare, igienizare, vestimentație etc.). Un aspect apreciat a fost buna organizare și instituirea unui mecanism la nivel local.

„Primăria Edineț a fost așa mai receptivă, repede s-a mobilizat. Ei repede au livrat listele cu refugiați. Repede s-au organizat cu distribuirea și cu oferirea rapoartelor către noi. Ei în genere au deschis și cantine acolo și au fost foarte și foarte deschiși pentru a lucra cu refugiații. În general au oferit tot sprijinul la maxim, comparative cu alte primării care au fost mai rezervate. Primarul în genere era așa foarte open-mind la diferite inițiative, a fost destul de deschis la suportul pentru refugiați. Aici e foarte important să organizezi și să pui mecanismul pe roate foarte repede.” (IA\_1)

„Primarul de la Edineț, eu am fost personal, a făcut un centru de tranzit unde ei ofereau o alimentație, serviciu de igienizare, jocuri, jucării pentru copii, haine să își ia cât le trebuie de acolo și primarul a spus așa ” Eu sunt primar de la 8:00 la 17:00, după 17:00 eu sunt voluntar la centrul de tranzit a refugiaților”. (IA\_4)

Factorul care a facilitat cooperarea bună între APL-uri și OSC-uri este în mare parte capacitatea și resursele limitate ale APL-urilor. În condițiile resurselor umane și materiale insuficiente, o parte din primari au valorificat implicarea OSC-urilor, reușind să facă față fluxului de refugiați mai eficient. „Ca atare ei putere mare nu au să-i ajute, cât n-ar fi fost se străduiau să colaborăm și cu ceea ce pot să ne ajute.” (FG\_1) În cazul în care APL-urile nu reușeau să organizeze puncte/centre logistice de organizare a procesului de asistare a refugiaților la nivel local, OSC-urile s-au implicat pentru crearea acestora.

„Am văzut că autoritățile publice nu prea fac față, ne-am organizat împreună cu încă două organizații, am creat centrul logistic.” (FG\_1) Studiul a evidențiat că unele APL-uri au manifestat mai puțină deschidere spre cooperare, comportament determinat de:

- lipsa refugiaților în localitate

„Avem 23 de localități/sate din raionul Ștefan-Vodă, dintre

care 5 ne-au refuzat și 2 ne-au zis politicos că ei nu au refugiați.” (IA\_10)

- decepționarea resimțită urmare a lipsei suportului destinat refugiaților din partea autorităților, fiind reticenți la solicitările OSC-urilor de a colabora „Au fost APL-uri care au fost gata și au vrut să lucreze și au fost APL-uri care pur și simplu nu au avut refugiați. Au fost care aveau refugiați, dar cumva au fost mai puțin interesați să colaboreze. Mulți erau nemulțumiți de faptul că mereu se solicita de la ei informații de ce era nevoie la nivel de localitate, dar așa și nu mai primeau suport și au trebuit să se descurce cu puterile proprii. Lucrul acesta i-a demotivat foarte mult. În primele luni au fost foarte mulți care au cheltuit resurse de la nivel local și nu i-a ajutat nimeni. Din cauza asta au fost cumva decepționați.” (IA\_1)

- atitudinea neglijentă în raport cu refugiații, având în vedere necesitatea susținerii populației băștinașe vulnerabile din punct de vedere economic

„3 primari ne-au luat la trei parale și au zis „Lasă-i să mai lucreze, să mai facă bani, le ajunge că au primit numai donații, la noi tot satul e cu săraci, dați-mi pace, eu lucrez, nu vă dau nicio informație, duceți-vă de unde ați veni.” Destul de agresivi.” (IA\_10)

„Primul lucru pe care l-am simțit de la autoritățile locale, oamenii au scârțâit din dinți, dar au ajutat.” (IA\_8)

- lipsa dorinței de implicare, alimentată de nedorința de a raporta asupra activităților implementate și a numărului refugiaților asistați, de elaborare a propunerilor de proiecte pentru accesarea fondurilor de finanțare, fiind în așteptarea suportului și a indicațiilor din partea APC

„Noi am mers să colectăm listele cu câți refugiați și familii au, deja aici s-au pornit emoțiile... Mai avem probleme la capitolul Primarie, la capitolul voință, nu vrea să lucreze lumea din primărie. Le vin la poartă și nu... Sunt suficiente fonduri/proiecte, numai trebuie să știi să aplici, trebuie să poți să ai disponibilitatea și voința să deschizi ușa, dar ei nu vor și nu îi interesează.” (IA\_10)

„Primarii (n.a. unii) spuneau: „Noi o să încercăm să sunăm la Chișinău, să vedem care este situația. Noi acum gestionăm fluxul și fluxu-i mare...” (FG\_1)

- lipsa obținerii beneficiilor personale sau politice

„La noi se încurcă foarte mult personalul cu profesionalul, la noi prioritățile partidului sunt pe primul plan, nu vor să facă nimic unii primari, dacă nu au ceva avantaje de la asta. Lumea așteaptă niște avantaje.” (IA\_10)

- cunoștințe limitate cu privire la atribuțiile APL, care acuzat interesul scăzut de implicare

„Oamenii (n.a. APL) nu știu și nu-și cunosc atribuțiile. Ei neagă atribuțiile care sunt scrise negru pe alb în lege. Oamenii nu își cunosc atribuțiile și de aici apar problemele, inclusiv de cooperare.” (IA\_8)

În pofida acestor dificultăți, APL-urile au reușit să se mobilizeze și să susțină refugiații în limita capacităților disponibile. O bună experiență identificată în cadrul studiului se referă la cooperarea cu Congresul Autorităților Publice Locale (CALM), prin intermediul căruia au fost colectate in-

formații cu privire la nevoile de asistență a refugiaților din diverse comunități. Astfel, soluționarea nevoilor identificate la nivelul comunității a fost atât în beneficiul refugiaților, cât și a comunității.

„Când a apărut problema în Ucraina, am avut o întâlnire cu președintele CALM, eu l-am rugat: ”die Viorel Furdui, posibil vom avea posibilitatea, ca în aceste centre în care vor trăi sau trăiesc refugiații, să ajutăm cu ceva, cu un frigider, ceainic, cuptor cu microunde, soluții pentru spălat”. Eu l-am rugat să-mi dea lista a cel puțin 15-20 de primării în care trăiesc așa oameni... aceasta nu e pentru refugiați, este pentru comunitate.” (IA\_2)

O cooperare care s-a consolidat în perioada crizei refugiaților este cea cu structurile teritoriale de asistență socială, în special cu asistenții locali comunitari prin intermediul cărora au fost identificați refugiații care aveau nevoie de suport.

„Ținem legătura cu asistența socială, colaborăm practic cu fiecare localitate unde sunt refugiați. Direcția și asistentul social din localitate solicită ajutor și noi în fiecare zi avem plan și acolo se deplasează colegii, fie pentru servicii medicale la domiciliu, fie pentru servicii psihologice.” (IA\_1)

O problemă care a necesitat suportul OSC-urilor a fost identificarea copiilor neînsoțiți la frontieră și ghidarea în aplicarea mecanismului de asistență al acestora. În acest sens contribuția sectorului asociativ a fost realizarea în comun cu STAS-urile și APL-urile a determinării statutului copiilor și oferirea suportului în documentare.

„Eu personal am fost de serviciu pe telefon 24 din 24 la dispoziția poliției de frontieră și a autorităților tutelare pentru absolut toate întrebările legate de copii. Cum identificăm un copil la graniță neînsoțit? Aceștia deodată mă sunau dacă e neînsoțit sau separat. Ghidare am oferit.” (IA\_8)

„Pregătirea serviciului asistență parentală profesionistă pentru a primi în plasament copii refugiați separați sau neînsoțiți.” (IA\_7)

## Cooperarea cu donatorii

Criza refugiaților poate fi asociată cu o mobilizare a donatorilor în sprijinirea Republicii Moldova pentru a putea răspunde la nevoile persoanelor care au fugit din calea războiului. Studiul a evidențiat un interes sporit al donatorilor față de implicarea sectorului asociativ în sprijinirea refugiaților.

„Eu spuneam că nu avem atâția refugiați, cât nevoie și dorință au avut ei.” (IA\_10)

„Era o chestie, o invazie de finanțatori. O perioadă a fost o stare de asta care pe unii îi petreceam, iar pe alții îi întâmpinam.” (FG\_2)

Cooperarea eficientă cu donatorii a fost determinată de următoarele aspecte identificate în cadrul cercetării:

- experiența și vizibilitatea unor OSC-uri, în special a celor care sunt parte a organizațiilor internaționale.

„Nu știam cine sunt, probabil ne găseau ei, ca organizație internațională, totuși, suntem în 7 țări, cu siguranță lumea ne cunoaște.” (IA\_10)

„Probabil că a contat experiența organizației la nivel global. În alte țări, organizația a avut programe de asistență umanitară și cred că aici este o doză de încredere că organizația a mai făcut astfel de programe și se va descurca.” (IA\_3)

- disponibilitatea donatorilor de a oferi finanțare în lipsa unei aplicații scrise, care a fost determinată de insuficiența de timp și numărul limitat de resurse umane ce puteau fi implicate în elaborarea propunerilor de proiect

„Celelalte organizații care au insistat foarte mult, au venit mai des, ne-au ajutat la capitolul. Au zis că aplicația o să scriem ulterior, poftim banii și așa mai departe. Au fost mai toleranți cu noi, pentru că noi nu aveam timp pentru a scrie, toată lumea era în teren.” (IA\_10)

„Noi, ca și organizație, prima dată ne-am confruntat cu situația în care un donator, în general, ne-a oferit suma de 30000\$, zicând că voi puteți folosi pentru necesități organizaționale și pentru refugiați, și pentru grupurile vulnerabile și asta ne-a lăsat foarte plăcut surprinși. Ei printr-un acord

îți oferă suma asta și sunt într-o poziție, de parcă te-ar cunoaște de 100 de ani. Este comunicarea asta, fără foarte multe rigori, ți-au dat banii, le raportezi numărul, chestii esențiale, dar nu multe formalități și în general, ce am observat din partea donatorilor a fost simplificată la maxim procedura de aplicare, raportare.. ca noi să nu pierdem timpul ăsta, nopți nedormite pentru scrierea propunerii, cadrul logic sau ceva.” (IA\_11)

- disponibilitatea și actualizarea continuă a datelor cu privire la refugiați și nevoile acestora

„Noi am făcut „needs assessment” în fiecare localitate:câți refugiați sunt, câți femei și bărbați, care sunt nevoile și le-am expediat la donatori.” (IA\_1)

„La noi „assessment”-ul e ceva care se întâmplă cotidian. Asta întotdeauna le-a plăcut la UNHCR și la UNICEF, pentru că de câte ori mă întrebau, necesitățile se schimbau.” (IA\_8)

- acordul unor donatori de a realoca resursele financiare din contul proiectelor aflate în derulare pentru acoperirea cheltuielilor necesare pentru sprijinirea refugiaților

„Bine că au fost donatori care au mers în întâmpinare și ne-au permis cumva post factum să acoperim careva lacune.” (FG\_1)

„Au fost parteneri care au zis da, este stare de urgență, noi careva proceduri nu avem pentru starea de urgență, dar dacă noi agreeam că uite facem așa și nu am avut un buget bătut în cuie, ne-am mișcat cu bugetul cum am simțit și partenerii au acceptat.” (FG\_2)

Criza refugiaților a contribuit la extinderea rețelei de donatori cu care colaborează OSC-urile. Totodată, o parte a OSC-urilor au preferat să lucreze cu donatori cu care colaboraseră anterior, conștientizând posibilitățile reduse ale noilor donatori de a asigura parteneriate durabile.

„Era un buget de 10 mil de euro, am spus nu și am preferat să lucrez cu partenerii mei strategici decât să lucrez cu cei noi, adică ei au venit, au punctat, au făcut vizibilitate și au plecat.” (FG\_2)

Pe lângă suportul financiar oferit de donatori, o contribuție a acestora a fost capacitatea metodologică a OSC-urilor, în condițiile în care o bună parte dintre acestea nu aveau experiență de sprijinire a refugiaților sau implicarea în gestionarea situațiilor de criză. Acest suport a constat în facilitarea participării personalului OSC-urilor la instruire și stabilirea strategiei de intervenție și a planurilor de răspuns la criză, în baza diferitor scenarii.

„Practic donatorii care au început să ne finanțeze ne-au mai trimis și ei anumite link-uri la anumite cursuri care au început a fi organizate.” (IA\_1)

„Noi am avut mare noroc că în a treia zi a venit board-ul internațional din Viena și avem o colegă care a lucrat cu refugiații în alte țări și atunci am început să facem planul, pentru că am avut scenarii 1, 2, 3.” (IA\_10)

Relaționarea cu donatorii a fost afectată de câteva aspecte:

- percepția de către unele OSC-uri a misiunilor de documentare ale donatorilor ca fiind „excursii”ce le perturba activitatea. Pe de o parte reprezentanții OSC-urilor înțelegeau menirea vizitelor de documentare – determinarea nevoilor și a suportului necesar, dar pe de altă parte asistarea refugiaților nu era un subiect necunoscut, în special pentru organizațiile internaționale.

„Acești donatori din prima zi de război au început să viziteze regiunile, ca la excursie. Eu înțeleg, înțeleg interesul, înțeleg necesitatea planificării cheltuielilor. Dar ce aceștia-s primii refugiați din lume?” (FG\_1)

- lipsa certitudinii obținerii unei finanțări, în pofida efortului depus de OSC-uri în organizarea vizitelor de documentare.

„Eu am avut o întâlnire cu ..., ei au solicitat „assessment visit”, eu le-am pregătit programul. Ei au venit și când primarul nostru îi întrebă dacă ne vor acorda ajutor, ei răspund:

„Noi vom căuta donatori, vom analiza situația noastră, vom planifica posibilitățile noastre”, deci totul e foarte vag.” (FG\_1)

- tergiversarea transferului resurselor din fondurile de urgență, ceea ce a condus la epuizarea resurselor OSC-urilor, acestea ajungând în incapacitate de a presta anumite

servicii refugiaților. „Dacă fondurile sunt de urgență, ele într-adevăr să fie de urgență, pentru că la noi fondurile au ajuns atunci când deja noi am cheltuit toate resursele posibile și imposibile. De aceea, atunci când vorbim de situații extreme ar trebui să fie sume de bani care ne sunt alocate în decurs de 24 de ore.” (FG\_1)

- nevoia de a fi respectate procedurile de achiziții publice a bunurilor pentru refugiați (produse alimentare etc.), considerate a fi birocratizate și de lungă durată, fapt ce crea impedimente în asigurarea refugiaților cu cele necesare.

„Se bate, situația de urgență cu necesitatea de a realiza toate procedurile conform granturilor și atunci noi trebuie să achiziționăm produse alimentare și să facem tender, 3 săptămâni să alergăm după Linella să ne dea documente și apoi încă nu știu ce și apoi un prestator nu e de ajuns, trebuie 3 și tot de acestea.... Apoi dacă e urgență, să fie urgență.” (FG\_1)

- slaba coordonare a acțiunilor între donatori, marea majoritate a acestora axându-se în prima perioadă pe asigurarea cu produse alimentare. În acest context s-a creat surplus și risipă de produse alimentare (alterarea acestora).

„Au dat toți pentru alimentare, deja nu știu cu cât s-au îngrășat refugiații, toți au dat pentru produse alimentare. Deci cumva probabil, tot donatorii între ei ar trebui să aibă o înțelegere, care și pentru ce dau fonduri.” (FG\_1)

„Urmează să decidem strategia în dependență de nevoia care este, fiindcă știm că a mai venit suport de la diferiți donatori cu privire la sprijinirea prânzului sau alimentației refugiaților și atunci o să vedem dacă o să păstrăm intervenția dată sau nu.” (IA\_1)

„În asemenea cazuri în Chișinău aveam risipă de produse.” (IA\_3)

- lipsa sau disponibilitatea redusă a resurselor umane în cadrul OSC-urilor, a condus la refuzarea colaborării cu anumiți donatori și direcționarea acestora către alți parteneri locali.

„Noi din start am fost asaltați de 1001 de donatori, am

încercat să ne focusăm doar pe ceea ce facem noi. Pe toți care veneau la noi și ne propuneau să acordăm asistență materială, noi i-am redirecționat la o organizație unde sunt specialiști care știu cum să facă asta, noi asta nu am făcut pentru că nu avem specialist pe protecție.” (FG\_1)

„Noi am fost nevoiți, cred că 40% să refuzăm din ajutor, pentru că nu mai aveam capacitate, resurse umane nu mai aveam să le implementăm. ... Ne scuzați, mergeți la altă organizație. Sunt nevoită să refuz pentru că nu am specialiști, nu de atâta că nu vreau.” (IA\_10)

„Au început să vină organizațiile mari, deci eu la un moment deja eram supraîncărcată de oferte. Și eu le-am spus că „îmi pare rău, dar eu deja nu mai pot să-mi asum nici un angajament, pentru că sunt prea multe”. Pe piață sunt extrem de mulți bani pentru criza din Ucraina și sunt foarte greu de gestionat, pentru că capacitățile de gestiune a organizațiilor sunt foarte mici.” (IA\_8)

- reticența donatorilor cu privire la costurile suportate de OSC-uri cu referire la remunerarea personalului, considerându-se a fi costuri prea mari. Criza refugiaților a accentuat lipsa personalului calificat. În situația creată OSC-urile au recurs la mecanisme de motivare, printre care salarii considerabil mai mari.

„Este foarte greu să atragi un partener care să-ți finanțeze resursele umane, dar toată lumea are senzația că serviciile acestea se prestează singure. Când ei văd în buget partea de personal, parcă se întâmplă ceva acolo. Provocarea uriașă

este să angajezi oameni buni, profesioniști pentru 3 luni. Noi avem problema uriașă în Moldova cu personalul.” (FG\_2)

- nevoia de documentare și prezentare a dovezilor cu privire la persoanele refugiate asistate a influențat negativ operațiunile OSC-urilor, în condițiile activității intense de sprijinire a refugiaților și lipsei personalului care să îndeplinească aceste responsabilități, considerate birocratice.

„Noi distribuim pachete alimentare prin intermediul cantinei sociale și acolo când îți vin 250 de persoane pe zi și ele vin toate odată. Noi le explicăm finanțatorilor că nu avem aceste condiții. Persoana vine, tu trebuie să-i iai buletinul, să înregistrezi... Dar nu avem resurse umane și nici capacitatea aceasta. Ei o să refuze și nu vor mai veni aici să mănânce.” (FG\_2)

- procedurile impuse de donatori, precum identificarea necesităților, monitorizare, evaluare, prezentarea de indicatori dezagregați etc., au creat dificultăți pentru OSC-uri, acestea refuzând astfel de colaborări. OSC-urile s-au orientat preponderent spre cooperarea cu donatori cu cerințe minime.

„Multe condiții încă sunt păstrate în aceste proiecte ce țin de integrarea aspectelor de gen, care sunt mai dificil de făcut. Sunt condiții destul de mari la monitorizare și evaluare. Multe lucruri care sunt dificil de implicat în programul de asistență umanitară, pentru că este de urgență.” (IA\_3)



Imagine: Asociația Obștească "SOS Autism"

## Cooperarea între OSC-uri

Studiul a evidențiat faptul că în perioada de criză a refugiaților relaționarea între OSC-uri a fost marcată de două aspecte. Primul aspect se referă la o consolidare a sectorului asociativ în prestarea serviciilor, care s-a realizat prin următoarele modalități:

- Crearea de echipe mobile comune, prin implicarea specialiștilor din câteva OSC-uri. Cooperarea dată a permis o gestionare eficientă a resurselor (umane, combustibil,

transport, produse alimentare).

„Noi nu aveam veselă de masă plastică, sunam repede, uite asta făceam între organizații.” (IA\_10)

„Trebuie să luăm niște porții de mâncare, mie nu îmi ajung, poți să mă ajuți?”, mai ales primele zile era o nebunie. Simplu, „eu mai am 2000 de lei, poți conta pe dânsii mai departe.” (IA\_8)

### EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

A.O. Casmed a reușit împreună cu câteva OSC-uri din mun. Bălți să organizeze echipe comune pentru prestarea serviciilor psihologice sau juridice refugiaților prin partajarea resurselor umane și a celor logistice. Totodată s-a cooperat cu privire la schimbul de practici în domeniul prestării serviciilor.

„Noi cu organizațiile care sunt din municipiul Bălți care la fel prestează servicii psihologice, am cooperat, de exemplu facem sharing (n.a. partajare) la mașină. Se duce de la noi psiholog și de la dânsii jurist sau ne schimbăm invers cu echipele. O dată plătesc ei sau asigură ei transportul, o dată noi. Cu alte asociații la fel, ei distribuie produse alimentare o dată în săptămână, dar de partea noastră stă psihologul și juristul. Oamenii care vin și iau produse, discută cu psihologul sau cu juristul în cazul că au nevoie. Și cu alte, la fel, organizații care s-au schimbat gen anumite documente și s-a discutat vizavi de cum au planificat ei distribuirea voucherelor sau alt gen de activitate.”

A.O. Ave Copiii a angajat personal pentru asigurarea prestării serviciilor refugiaților din cadrul Centrului de logistică al Asociației pentru Drepturile Omului Lex XXI.

„La Bălți lucrăm direct cu Lex 21, el gestionează cel mai mare HUB de logistică de la refugiați. Noi am angajat doctorița și logistician, plus la asociație am angajat încă trei oameni. Am angajat special pentru ca ea să aibă și să poată gestiona logistic acolo fluxul. Ea are... la HUB-ul de logistică, vin săptămânal 1000 de oameni.”

- Cooperare în dotarea centrelor de plasament, prin partajarea cheltuielilor de reparație, dotare a spațiului etc.

„Este pe bune o conlucrare. Cu atât mai mult, în centrele astea, noi facem și procurări comune. Un ONG a reparat, altul a cumpărat mobilă, altul condiționere și jocuri și ce mai trebuiește acolo, adică este o conlucrare.” (IA\_9)

- Schimb de informații, prin distribuirea unor acte/instrumente de organizare și prestare a serviciilor pentru

refugiați și coordonarea unor activități pentru anumite categorii de refugiați (spre exemplu, persoane cu dizabilități)

„La Keystone Moldova de obicei apelez dacă mai avem de persoane cu dizabilități, atunci eu vorbesc direct.” (IA\_8)

„Noi cu organizațiile cu care lucrăm la centrele pentru refugiați, avem niște liste comune, în care fiecare scrie ce centre acoperă și actualizăm informația.” (IA\_3)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

A.O. Keystone Moldova a făcut Advocacy pentru instituirea Grupului de lucru pentru persoanele cu dizabilități în cadrul Grupului de lucru privind Protecția (Martie 2022), care cuprinde ONG-uri naționale, autorități publice, donatori, organizații internaționale. Contribuția Keystone Moldova a constat în coordonarea Grupului de Lucru pentru Persoanele cu Dizabilități, prin: comunicarea și schimbul de informații, dezvoltarea și implementarea unui mecanism de referință pentru a oferi suport în funcție de necesitățile persoanelor cu dizabilități, elaborarea unei liste practice de verificare pentru includerea aspectelor legate de dizabilitate în răspunsul la criza refugiaților și acțiunile de consolidare a rezilienței în Moldova, elaborarea unui plan de acțiune comun de advocacy, întâlniri cu autoritățile publice centrale pentru a crește accesibilitatea centrelor pentru refugiați, înființarea HUB-ului regional EASPD în Moldova și dezvoltarea relațiilor cu ONG-uri din alte țări, inclusiv Ucraina, pentru a asigura un transfer mai sigur al persoanelor cu dizabilități peste hotare, integrarea aspectelor legate de dizabilitate în mai multe instrumente de evaluare etc.<sup>14</sup>

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

A.O. HelpAge International pentru evitarea dublării suportului, a recurs la încheierea de acorduri cu centrele de refugiați, prin care acestea se angajau să nu accepte alte donații. Au fost situații de reziliere a acordului de cooperare în cazul identificării unor surse suplimentare de suport din partea altor organizații. Totodată a fost instituit telefonul de încredere la care refugiații puteau apela pentru a sesiza anumite nereguli cu privire la distribuirea ajutoarelor.

„Noi făceam acord cu fiecare centru, inclusiv cu condiția ca ei să nu accepte donații din altă parte, pentru că Guvernul a identificat această problemă când unele centre erau dublu și triplu susținute și aceasta înseamnă că altcineva pierde această oportunitate. Noi făcând acordul și asigurând tot, într-un fel ne asiguram și informam donatorul și Guvernul că noi acoperim aceste centre ca să știe unde să-și focuseze suportul... Și apropo am avut un caz că am desfăcut contractul cu un centru care a primit finanțare dublă și care nu sa conformat... Plus la asta avem și telefon de încredere pentru ei unde pot să depună plângeri.”

- Colectare periodică de informații pentru APC cu privire la serviciile prestate și refugiații asistați de OSC-uri, care se realiza prin intermediul platformelor create de OSC-uri.

„Oferim rapoarte la AOPD în fiecare săptămână. Din partea rețelei se colectează informații vizavi de serviciile prestate și sunt distribuite mai departe la minister.” (IA\_1)

Cooperarea dintre OSC-uri a fost marcată și de o concurență și disensiuni între acestea, în special în cazul OSC-urilor care prestau același tip de servicii persoanelor refugiate. Concurența a fost impulsionată de dorința OSC-urilor de a se afirma, iar criza refugiaților a condus la o sporire a vizibilității OSC-urilor naționale pe plan internațional.

„Două organizații s-au certat foarte tare la Fălești. Au venit să facă același tip de serviciu și activități pentru aceeași categorie sau în mare parte și nu au putut împărți beneficiarii.” (IA\_1)

„În unele organizații, am simțit concurență. Eu prima să fiu, eu acolo să fiu, nu se focusa lumea pe nevoie, cine să poată mai mult să atingă. Probabil a fost în goana asta de a aduce proiecte, de a se afirma, de a aduce vizibilitate, pentru că trebuie să recunoaștem, aici toate organizațiile obștești care au fost implicate în toată nevoia asta, au crescut, au un

rating mare de vizibilitate, toată lumea s-a văzut vizibilă și la nivel internațional.” (IA\_10)

„Mă gândeam că noi am uitat de cooperare. Deci am senzația că fiecare lucrează pe cont propriu, pentru că toți au bani. Coordonări care erau mai înainte, acum nu se mai întâmplă.” (IA\_8)

„Într-adevăr nici la moment nu se face acea coordonare dintre organizații.” (FG\_2)

Lipsa de cooperare/cooperarea deficitară între OSC-uri a condus în prima perioadă a crizei la dublarea intervențiilor. Această situație a fost remediată ulterior, odată cu stabilirea mecanismelor de sprijinire a refugiaților. O soluție identificată în cazul în care unul și același donator finanțau câteva OSC-uri, a fost delimitarea zonelor de activitate.

„Înainte în același centru erau prezente câte 3-4 organizații unde același beneficiar beneficia de un surplus, erau prea multe ajutoare, suport era de la mai multe organizații. Dar acum pe segmentul dat nu mai intervin alte organizații sau doar completează și nu se suprapun.” (FG\_2)

„Avem și noi situații în care același donator finanțează 4 organizații, a fost o distribuție teritorială, dacă eu vin aici, nu vîi și tu să faci aceeași activitate.” (FG\_2)

O dificultate sesizată de OSC-urile locale a fost slaba comunicare a OSC-urilor de nivel național cu cele locale. Vizibilitatea OSC-urilor locale a fost mai scăzută, fiind mai des implicate și prezente OSC-urile naționale, nevalorificându-se potențialul OSC-urilor locale. Lipsa de coordonare și comunicare între OSC-urile naționale și cele locale a condus la o dublare a activităților de sprijinire a refugiaților.

„Cumva fiecare acționează din perspectiva resurselor pe care le are, proiectelor, scopurilor, dar nu e sinergia asta locală. Mai ales, cum stăm noi aici sub coasta Chișinăului, deci, vin organizații din Chișinău, acordă suport, dar absolut nu comunică, nu se face interacțiunea cu organizațiile locale. Se dublează activitățile, nu este comunicare eficientă.” (IA\_11)



Imagine: Asociația "Amici dei Bambini Moldova"

<sup>14</sup> Keystone Moldova: intervenții de urgență în cadrul crizei refugiaților din Ucraina. Disponibil: <https://www.keystonemoldova.md/ro/stiri/keystone-moldova-interventii-de-urgenta-in-cadrul-crisei-refugiatilor-din-ucraina/>



## Rolul APSCF în coordonarea eforturilor societății civile



Imagine: Asociația Obștească "SOS Autism"

Importanța structurilor organizatorice a fost abordată plenar în cadrul studiului, evidențiindu-se valoarea adăugată adusă de APSCF prin consultarea OSC-urilor în perioada de criză. Opiniile cu privire la rolul de coordonator al sectorului societății civile în perioada de criză s-au împărțit în două: o parte din OSC-uri au pledat pentru implicarea directă a APSCF, iar altă parte - pentru o structură a APC, spre exemplu Ministerul Muncii și Protecției Sociale, determinată de nevoia abordării echidistante a contribuției și implicării OSC-urilor.

„Funcția de coordonare a sectorului neguvernamental - evident că cineva din partea ministerului. Nu altă organizație, pentru că nu o să meargă. Dacă o să pui altă organizație să ne coordoneze tot între noi, pe cine o să alegi, pentru că tot noi suntem. Cumva trebuie să vină cineva neutru... Eu văd APSCF mai mult având rol de consultare, pentru că nu uităm consultarea este o voce foarte importantă. Această alianță trebuie să fie consilier, care e foarte valoroasă, dar nu care să coordoneze.” (IA\_10)

„Eu cred că trebuie coordonare de la APSCF, cineva va fi nevoie, să fie coordonator.” (FG\_2)

Contribuția binevenită a APSCF în situații de criză mențion-

ată de organizațiile respondente ar consta în:

- coordonarea efortului și a modului de implicare a organizațiilor membre în funcție de portofoliul fiecăreia „Poate în interiorul alianței să fie o echipă care să răspundă. Dacă mai vine o criză, eu știu că eu mi-am luat sarcine de exemplu de a deschide 10 centre pentru refugiați, Diaconia vine cu mâncarea, Regina Pacis vine cu pachetele nu știu de care, Pestalozzi vine cu educație, să lucrăm complementar.” (FG\_2)
- organizarea activităților de diseminare a bunelor practici „Expunerea la niște bune practici, poate dacă ne-am cunoaște mai bine și am avea discuții că nimeni nu pune pe altcineva în pericol prin faptul că oferă de exemplu un tip nou de activități.” (IA\_4)
- direcționarea donatorilor, inclusiv către OSC-urile membre din regiuni. „Donatorii ajung la noi fie din recomandarea altui donator, fie prin recomandarea organizațiilor umbrelă, la care noi suntem parte (n.a. APSCF), așa cumva la ceea ce avem noi.” (IA\_11)

## V. PROVOCĂRI ÎN ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚILOR DE SUSTINERE A REFUGIAȚILOR

### Dificultăți în asistarea refugiaților

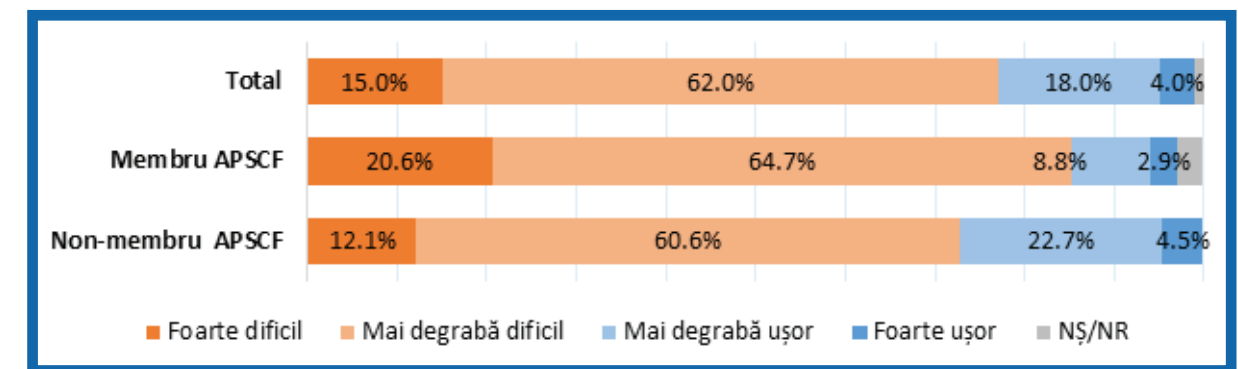


Imagine: Misiunea Socială "Diaconia"

Intervenția în situații de criză și asistarea refugiaților a fost o provocare pentru Republica Moldova. Dificultatea de a lucra cu refugiații în prima perioadă a fost exprimată de peste 3/4 dintre OSC-urile participante la studiu (foarte dificil – 15,0%

și mai degrabă dificil – 62,0%). Doar aproximativ 2 din 10 OSC-uri au prestat servicii în această perioadă fără a avea anumite dificultăți.

Figura 23. Gradul de dificultate de a asista refugiații la începutul crizei



Per general, OSC-urile membre APSCF au resimțit la începutul crizei într-o pondere mai mare dificultăți în asistarea refugiaților. Această situație poate fi explicată prin faptul că la începutul crizei membrii APSCF într-o măsură mai mare erau slab pregătiți pentru a face față crizei refugiaților (Vezi datele din Tabelul 3).

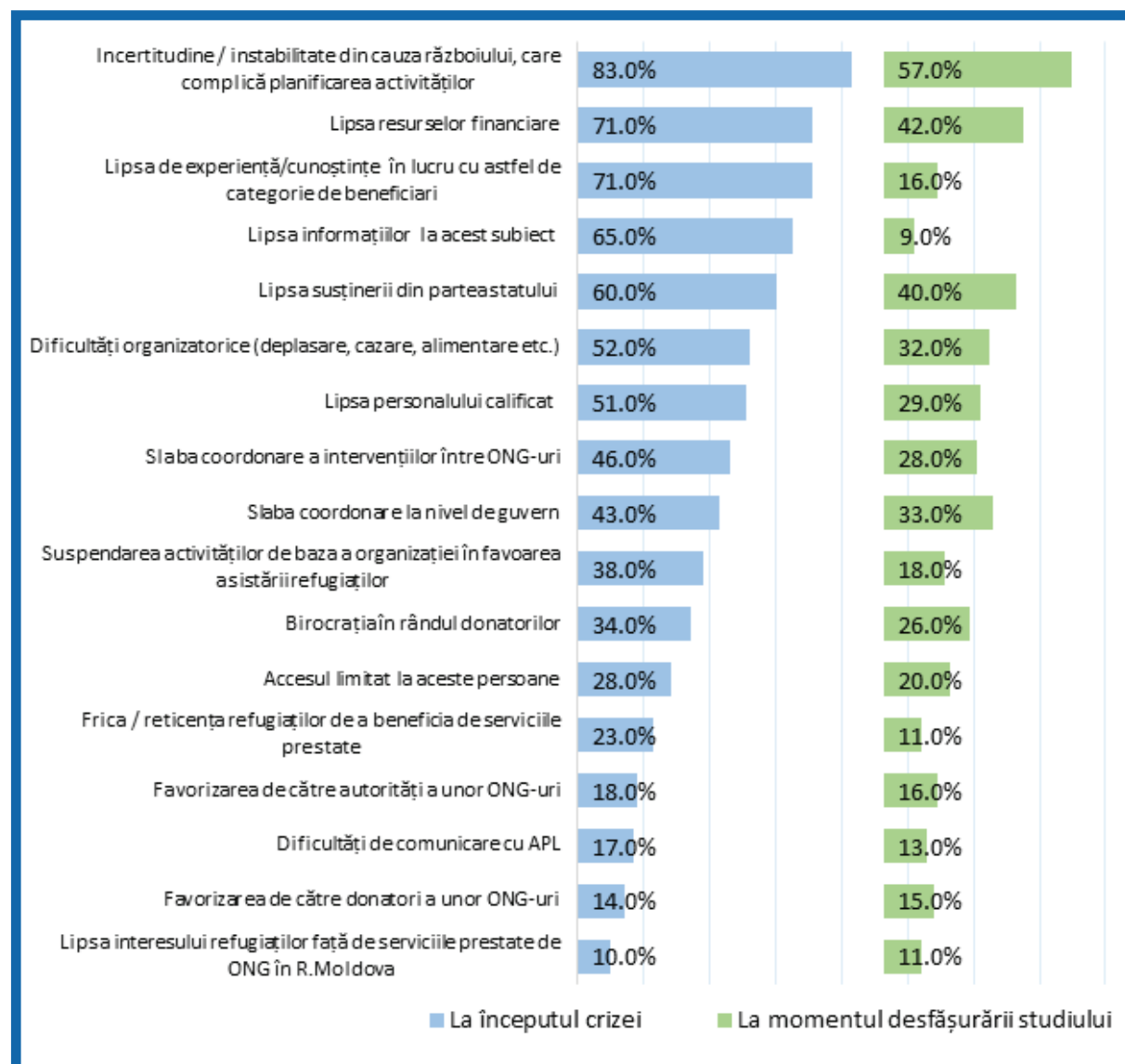
Studiul scoate în evidență câteva dificultăți cu care s-au confruntat OSC-urile la începutul crizei refugiaților (Iunie februarie-martie) și la momentul colectării datelor (luna iu-

nie). Cea mai mare dificultate a OSC-urilor, încă de la începutul crizei, a fost incertitudinea / instabilitatea din cauza războiului, care afectează planificarea activităților – 83,0%. Aceasta rămâne a fi în continuare una din cele mai mari provocări (57,0%). Lipsa resurselor financiare este o altă dificultate cu care s-au confruntat OSC-urile la începutul crizei – 71,0%, în luna iunie aceasta era o dificultate pentru 42,0% din OSC-uri. Lipsa susținerii din partea statului a afectat 60,0% dintre OSC-uri la începutul crizei, în luna iunie fiind menționată

de 40,0% dintre OSC-uri. Alte dificultăți menționate au fost slaba coordonare la nivel de guvern (la început – 43,0%, la moment – 33%), dificultăți organizatorice (deplasare, cazare, alimentare etc.) (la început – 52,0%, la moment – 32,0%),

lipsa personalului calificat (la început – 51,0%, la moment – 29,0%), slaba coordonare a intervențiilor între ONG-uri (la început – 46,0%, la moment – 28,0%), birocrația în rândul donatorilor (la început – 34,0%, la moment – 26,0%).

**Figura 24. Dificultățile cu care s-au confruntat OSC-urile în asistarea refugiaților, la începutul crizei și la momentul desfășurării studiului**



Atât OSC-urile membre, cât și cele non-membre, la momentul realizării studiului, se confruntau cu diferite dificultăți, dar într-o pondere mult mai mică comparativ cu perioa-

da de la începutul crizei. Cele mai semnificative diferențe atestate sunt: incertitudinea / instabilitatea din cauza războiului, care complică planificarea activităților (mem-

bri – 70,6% și non-membri – 50,0%); slaba coordonare la nivel de guvern (membri – 47,1% și non-membri – 25,8%), lipsa personalului calificat (membri – 35,3% și non-membri – 25,8%), frica / reticența refugiaților de a beneficia de serviciile prestate (membri – 17,6% și non-membri – 7,6%).

OSC-urile non-membre APSCF se confruntă într-o pondere mai mare cu dificultăți, precum: organizatorice (deplasare, cazare, alimentare etc.) (membri – 23,5% și non-membri – 36,4%) și lipsa informațiilor la acest subiect (membri – 2,9% și non-membri – 12,1%).

**Tabel 7. Dificultățile cu care s-au confruntat OSC-urile în asistarea refugiaților, la începutul crizei și la momentul desfășurării studiului**

	Membru APSCF		Non-membru APSCF	
	La început	La moment (iunie 2022)	La început	La moment (iunie 2022)
Incertitudine / instabilitate din cauza războiului, care complică planificarea activităților	88,2%	70,6%	80,3%	50,0%
Lipsa de experiență/cunoștințe în lucru cu astfel de categorii de beneficiari	76,5%	14,7%	68,2%	16,7%
Lipsa informațiilor la acest subiect	70,6%	2,9%	62,1%	12,1%
Lipsa resurselor financiare	64,7%	38,2%	74,2%	43,9%
Lipsa personalului calificat	58,8%	35,3%	47,0%	25,8%
Lipsa susținerii din partea statului	58,8%	44,1%	60,6%	37,9%
Slaba coordonare la nivel de guvern	58,8%	47,1%	34,8%	25,8%
Dificultăți organizatorice (deplasare, cazare, alimentare etc.)	52,9%	23,5%	51,5%	36,4%
Slaba coordonare a intervențiilor între ONG-uri	52,9%	29,4%	42,4%	27,3%
Suspendarea activităților de baza a organizației în favoarea asistării refugiaților	38,2%	20,6%	37,9%	16,7%
Frica / reticența refugiaților de a beneficia de serviciile prestate	32,4%	17,6%	18,2%	7,6%
Accesul limitat la aceste persoane	26,5%	20,6%	28,8%	19,7%
Birocrația în rândul donatorilor	26,5%	20,6%	37,9%	28,8%
Dificultăți de comunicare cu APL	23,5%	14,7%	13,6%	12,1%
Favorizarea de către autorități a unor ONG-uri	17,6%	17,6%	18,2%	15,2%
Lipsa interesului refugiaților față de serviciile prestate de ONG în R. Moldova	8,8%	14,7%	10,6%	9,1%
Favorizarea de către donatori a unor ONG-uri	5,9%	14,7%	18,2%	15,2%

Dificultățile cu privire la dezvoltarea organizației identificate prin studiul cantitativ sunt:

- dificultatea de identificare a personalului calificat – 69,0%,
- dificultatea de menținere a personalului – 53,0%,
- sustenabilitatea financiară – 64,0%.

Ponderea acestor dificultăți este mai mare în cazul OSC-urilor membre APSCF, dar fiind în top 3 dificultăți în cazul

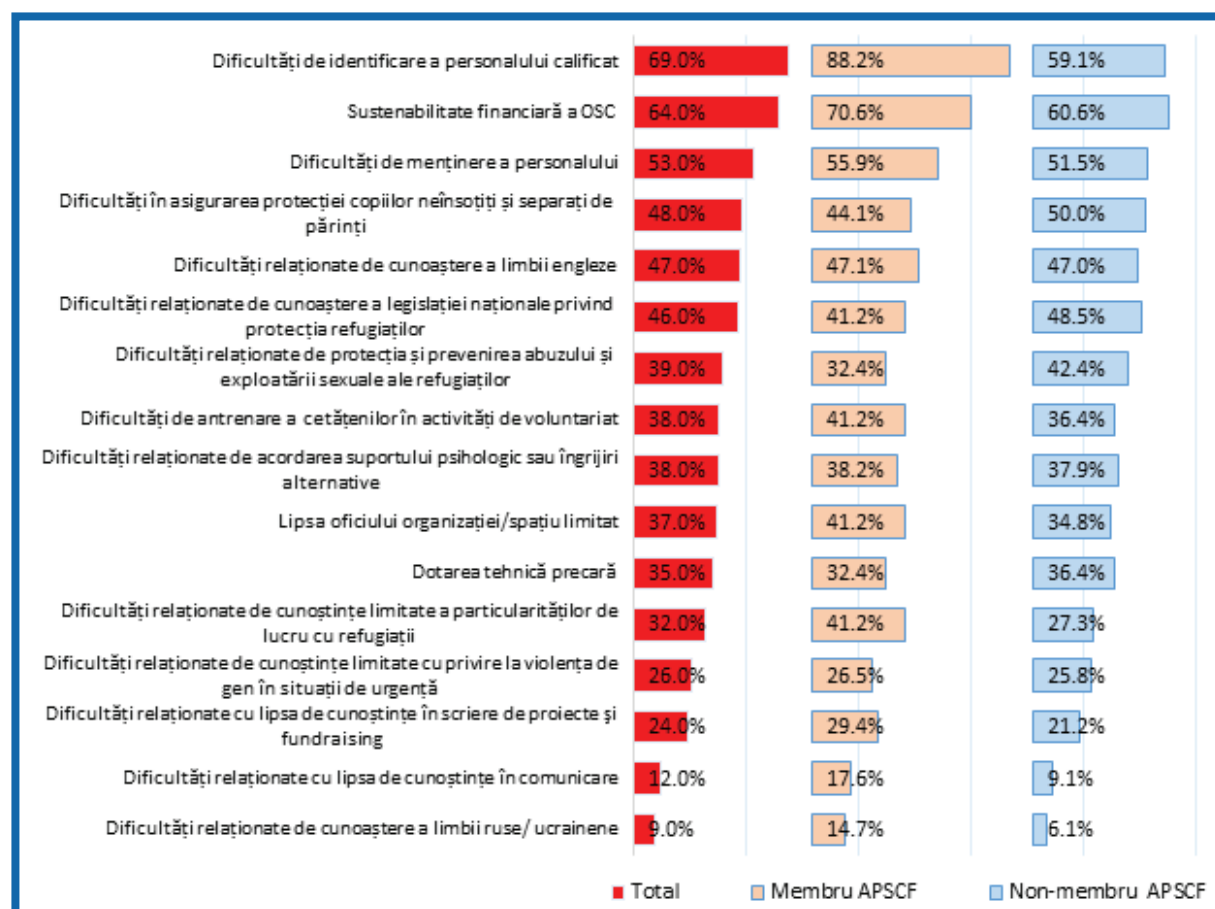
tutur OSC-urilor indiferent de afilierea la APSCF.

Activitatea organizațională a OSC-urilor a mai fost afectată de: dificultăți de antrenare a cetățenilor în activități de voluntariat – 38,0%, lipsa oficiului organizației/spațiu limitat – 37,0%, dotarea tehnică precară – 35,0%, lipsa de cunoștințe în scriere de proiecte și fundraising – 24,0% și lipsa de cunoștințe în comunicare – 12,0%. La momentul mai puțin de jumătate dintre OSC-uri se confruntă cu difi-

cultăți în asigurarea protecției copiilor neînsoțiți și separați de părinți (48,0%), de cunoaștere a limbii engleze (47,0%), de cunoaștere a legislației naționale privind protecția refugiaților, inclusiv a copiilor (46,0%), de protecție și prevenire a abuzului și exploatării sexuale ale refugiaților (39,0%),

de acordare a suportului psihologic sau îngrijiri alternative (38,0%), de cunoaștere limitată a particularităților de lucru cu refugiații (32,0%) etc.

**Figura 25. Dificultățile cu care s-au confruntat OSC-urile în dezvoltarea organizației la momentul desfășurării studiului**



Sprrijinirea persoanelor refugiate de către OSC-uri a fost afectată de o serie de probleme fie de natură instituțională, fie asociate comunităților locale sau persoanelor refugiate. Dificultățile cu caracter instituțional identificate la nivelul OSC-urilor au fost:

- nereglementarea în statutul OSC-urilor a unor servicii necesare persoanelor refugiate, OSC-urile fiind nevoite să își modifice statutul pentru a asigura prestarea acestora.

„Am solicitat de la FISC, am vrut să îi întrebăm cum o să facem cu mecanismul de vouchere. Nu știam cum să facem și ce să facem. Ne-au zis că e important să ajustăm statutul și să includem activitatea dată de suport a refugiaților în statut ca să nu avem ulterior probleme la eventuale controale.” (IA\_1)

- dificultăți de asigurare a funcționalității unor orga-  
- dificultăți de asigurare a funcționalității unor orga-

nizații care și-au extins spectrul de servicii, care urmare a scăderii numărului de refugiați nu mai puteau fi prestate. „Ce am observat la colegii mei, și înțeleg, ei acum sunt în dilemă, că ei acum s-au reorientat spre refugiați, au creat multe servicii pentru refugiați și la moment, acum când refu-

giații sunt mai puțini sau ei își caută de treburile lor, cumva ei nu știu ce să facă cu aceste servicii nou create.” (FG\_1)

„Noi doar planificăm activitățile. Sunt situații când ne-am înțeles să facem o activitate și ne sună autoritatea publică și ne spune că „uite refugiații au plecat”. (IA\_1)

### EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ

ONG „Inițiativa Pozitivă”, reieșind din profilul beneficiarilor organizației: consumatori de droguri, persoane HIV pozitive, foști deținuți, persoane cu tuberculoză și alte persoane social vulnerabile, nu au restructurat activitatea organizației, promovând abordarea integratoare, asistând inclusiv și refugiații.

„Noi de fapt am integrat acești oameni în serviciile noastre. Ei cumva au devenit parte a serviciului, noi nu am restructurat toată activitatea organizației ca să lucrăm doar cu refugiații, dimpotrivă noi am lărgit spectrul de servicii și am inclus aceste persoane.”

nizații care și-au extins spectrul de servicii, care urmare a scăderii numărului de refugiați nu mai puteau fi prestate.

„Ce am observat la colegii mei, și înțeleg, ei acum sunt în dilemă, că ei acum s-au reorientat spre refugiați, au creat multe servicii pentru refugiați și la moment, acum când refugiații sunt mai puțini sau ei își caută de treburile lor, cumva ei nu știu ce să facă cu aceste servicii nou create.” (FG\_1)

„Noi doar planificăm activitățile. Sunt situații când ne-am înțeles să facem o activitate și ne sună autoritatea publică și ne spune că „uite refugiații au plecat”. (IA\_1)

- „goana” după beneficiari, în special la punctele trecere a frontierei, fiind o concurență între diverse organizații pentru a înregistra persoanele refugiate.

„Dacă vorbim de Palanca pentru că acolo practic sunt alte organizații nu neapărat organizații locale, dar mai mult organizații internaționale, e un fel de pescuire a beneficiarilor. Nu știau care și cum să îi înregistreze...Unele s-au purtat și au avut un comportament cu o lipsă de etică totală, inclusiv preluare de beneficiari, fără ca să le explice unde-i duc și

cum îi duc și cât o să stea în serviciile lor.” (IA\_7)

- Lipsa unor date actualizate și a unui sistem de monitorizare cu acces deschis pentru OSC-urile implicate în sprijinirea refugiaților. Chiar dacă au fost identificate anumite modalități de colectare a datelor, prin UNHCR și ANAS, totuși acestea nu răspundeau în totalitate nevoilor OSC-urilor, fie din cauza accesului limitat (sistemul UNHCR), fie din cauza neactualizării datelor și fiabilității scăzute a acestora (sistemul ANAS). Lipsa datelor dezagregate pe raion a făcut dificilă proiectarea unor intervenții.

„Doar UNHCR-ul deține monopolul pe această bază de date și ei nu-l share-uesc cu nimeni. E al lor și atât, au spus nu, exclus, e categoric.” (FG\_2)

„Îi greu pentru că toate serviciile cumva sunt concentrate în Chișinău și tu vrei să mergi în altă parte, în alte zone, acolo unde tot sunt refugiați și tu nu știi unde este numărul cel mai mare.” (FG\_2)

„Nu aș spune că tare e eficient (n.a. sistemul de colectare aplicat de ANAS). Cifrele care le dau și însăși cifrele reale

nu coincid, permanent sunt diferite și nu în proporții mici.” (FG\_2)

O dificultate în acest aspect a fost lipsa unor date structurate despre refugiații cu dizabilități și evaluarea corespunzătoare a nevoilor lor. În acest caz a fost nevoie de un efort deosebit din partea societății civile pentru a identifica grupurile țintă pentru asistență și intervenție.

- slaba conștientizare de către unii profesioniști la nivel local (asistenți sociali, specialiști ai centrelor de plasament) a nevoii prestării unor servicii pentru refugiați, în special servicii psihologice. În primele zile a crizei, unele OSC-uri au fost în situația de a desfășura activități de informare și comunicare cu specialiștii structurilor teritoriale de asistență socială și din cadrul centrelor de plasament cu privire la necesitatea prestării serviciilor de consiliere psihologică refugiaților. Slaba conștientizare a problemelor de ordin emoțional a refugiaților a fost un obstacol în desfășurarea sesiunilor de consiliere, ceea ce relevă nevoia de fortificare a capacităților profesioniștilor în lucrul cu refugiații.

„Era o barieră foarte mare la faptul când menționez că am putea să oferim servicii psihologice, fiindcă în special asistenții sociali din comunitate sau de la centre de plasamente, spuneau că la refugiați nu le trebuie servicii psihologice, ei sunt ok. Mai întâi a trebuit să ducem un fel de sesiuni de informare sau activitate de convingere și de explicare la lucrătorii sociali și la administratorii din centrele de plasament. Omul care e afectat psihologic și are anumite probleme, nu e neapărat vizibil la moment.” (IA\_1)

Dificultăți asociate refugiaților au fost:

- lipsa încrederii persoanelor refugiate în personalul antrenat în asistarea acestora, determinată de situația de criză, lipsa experienței de interacțiune cu băștinașii, gândirea stereotipă în raport cu moldovenii.

„Altă barieră a fost la nivel de refugiați, care la fel erau extrem de încorsetați la început și ei așteptau cu teamă ce o să se întâmple în ziua de mâine, a trebuit să venim cu intervenția de spargere a gheții și de consolidare a încrederii. Pentru că tu nu poți să prestezi și să oferi cuiva ceva care

nu are încredere în tine... încă existau anumite stereotipuri în societatea ucraineană vizavi de noi ca moldoveni. O refugiată nu dorea să vină în Moldova, ea știa că în Moldova nu o așteaptă nimic bine. Adică impresia că noi suntem un pic sălbatici și trăim foarte prost, săraci, adică suntem subdezvoltați.” (IA\_1)

- intenții scăzute de angajare în câmpul muncii a persoanelor refugiate

„Mulți din ei nu vor să muncească, ei refuză.” (IA\_1)

- nemulțumirea unor refugiați față de suportul acordat, fapt ce demotiva personalul antrenat în prestarea serviciilor

„Comportamentul nemulțumitor a unor refugiați. Au fost situații când erau revoltați „Dar de ce îmi dați asta, că nu îmi trebuie. Mie îmi trebuie altceva.” (IA\_1)

- tensionarea relațiilor între refugiații ucraineni

„Provocarea este că sunt din ce în ce mai multe tensiuni între refugiați, foarte multe care sunt generate de situațiile din Ucraina, au soții acolo, au mame, au tați, au părinți, bunici, poate mai au sau nu mai au case, dar în general sunt tensiuni între ei.” (FG\_2)

- sporirea vânzării altor produse decât a celor pentru care au fost distribuite resursele financiare (spre exemplu, alcool)

„Mulți dintre ei au primit banii și știți ce fac cu ei, o parte din ei într-adevăr hrănesc copiii, dar o parte le dau pe alcool. Sunt unele magazine care spun, că datorită banilor de la refugiați, ei și-au mărit venitul de pe alcool la așa nivel, la care anterior ei nici nu visau.” (FG\_1)

- sporirea vulnerabilității populației băștinașe și disensiuni cu refugiații

„Noi singuri am devenit vulnerabili, noi și așa eram vulnerabili, dependența noastră de problemele sociale a devenit și mai gravă, înțelegeți.” (FG\_1)

„Deja pe lângă refugiați și populația noastră care e vulnerabilă mai ales prin sate sunt extrem de săraci și e destul de greu de asigurat alimentarea pentru oamenii care au pensii foarte mici.” (IA\_1)

„În comunitate când mergeam, familiile gazdă și persoanele social-vulnerabile erau agresive că toată lumea merge doar către refugiați și ei câteodată ne atacau cu vorbe.” (IA\_10)

„Pot să spun că este un conflict, o discriminare a ucrainenilor de către persoanele localnice din cauza că ei învinuiesc refugiații că ei au început războiul.” (FG\_2)

„Au și o invidie față de cum ajutăm persoanele refugiate și suportul pe care ei îl primesc.” (FG\_2)

- apariția/dezvoltarea unor scheme infracționale în contracarea cărora au fost implicate organele abilitate din Republica Moldova

„Scheme de înșelătorie organizate din Ucraina și venite de exemplu la centrul nostru de la Dondușeni. Îi încărcau în autobuze pe cetățenii ucraineni și veneau la noi la centru, luau banii, se înrolau pentru Cash support, jumătate mergeau la nemernicii aceștia care organizau sau le dau niște bani și ei le luau cardurile și scoteau toți banii. Și aici am lucrat împreună, bună practică chiar cu SIS, Poliția și parcă am distrus rețeaua de aici.” (FG\_2)

„Ei iau acești bani cumpără valuta străină în Republica Moldova, trec podul și vând valuta la fiecare 1000 USD au un plus de 140 USD și sunt fericiți.” (FG\_1)

- nedorința persoanelor refugiate de a-și stabili statutul de azilant, menționându-se frica acestora față de procedurile de înregistrare și monitorizare

„Nu vor să aplice pentru azil, le e așa de teamă, nu vor sub nici o formă să aplice pentru azil. De ce? pentru că nu vor să intre într-un sistem monitorizat și organizat de stat.” (FG\_2)

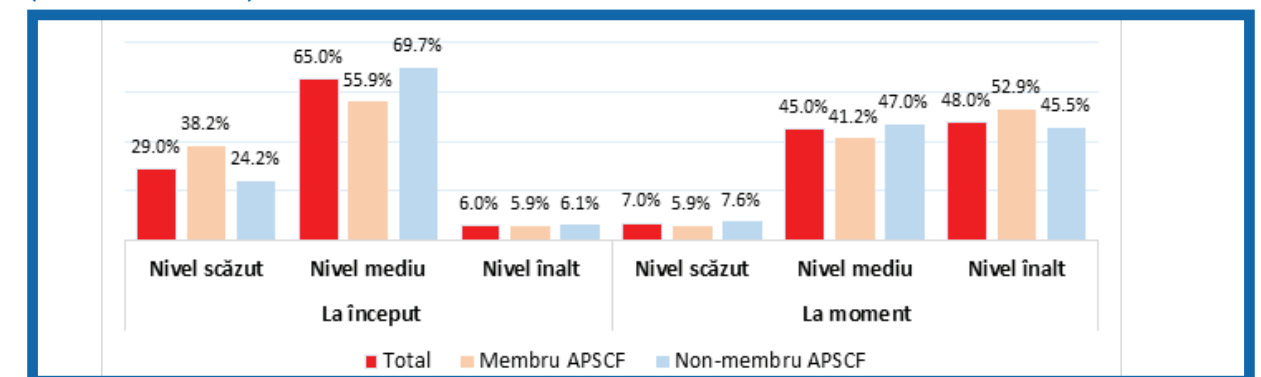
Dificultățile cu care s-au confruntat OSC-urile participante la studiu indică asupra unui nivel de pregătire scăzut pentru a putea răspunde crizei refugiaților. Conform datelor, 29,0% din totalul OSC-urilor aveau un nivel scăzut de pregătire sau nu erau deloc pregătite pentru a asista valorile de refugiați la începutul crizei. Dintre OSC-urile slab pregătite, se evidențiază OSC-urile membre APSCF (38,2%), fapt ce poate fi explicat prin portofoliul/mandatul acestora și a profilului beneficiarilor asistați. La momentul realizării studiului ponderea OSC-urilor cu un nivel scăzut de pregătire era de 4 ori mai mică, constituind doar 7,0%.

„Nu suntem pregătiți, noi avem niște dărâmături de clădiri, care de 20-25 ani au fost înghețate, asta nu înseamnă pregătire.” (IA\_10)

Cele mai multe OSC-uri și-au evaluat nivelul de pregătire la începutul crizei ca fiind mediu, valoarea procentuală a acestora fiind de 65,0%, cu o rată mai înaltă în rândul OSC-urilor non-membre APSCF (69,7%). La momentul realizării studiului un nivel mediu de pregătire îl aveau 45,0% dintre OSC-urile participante la studiu.

Datele studiului cantitativ a evidențiat un număr scăzut al OSC-urilor cu un nivel înalt de pregătire la începutul crizei: doar 6,0%, fără diferențe semnificative în funcție de apartenența la APSCF. Avansarea crizei refugiaților a condus la o sporire de circa 8 ori a numărului OSC-urilor, care s-au autoevaluat având un nivel înalt de pregătire (48,0%), cu o creștere semnificativă în cazul OSC-urilor membre APSCF (52,9%).

**Figura 26. Nivelul de pregătire a OSC-urilor în asistarea refugiaților la începutul crizei și la moment (Indicator calculat)**



Nivelul de pregătire al OSC-urilor a fost analizat din perspectiva următoarelor aspecte:

1. resurse financiare - doar 13,0% dintre OSC-uri erau în foarte mare măsură sau mare măsură pregătite financiar pentru a asista refugiați la începutul crizei, nivelul de pregătire sporind pe parcurs: în luna iunie jumătate dintre OSC-uri erau asigurate financiar. În prima perioadă a crizei lipsa resurselor financiare a afectat prestarea serviciilor, inclusiv oferirea suportului monetar pentru a putea fi gestionat de refugiați în vederea acoperirii nevoilor individuale.

„Ne era greu social, din motiv că era absență de bani.” (FG\_1)  
„Noi nu am avut deloc resurse. Noi nu am mai avut alți bani să oferim suport la refugiați. Ceea ce am început să facem inițial, a fost activitate voluntară.” (IA\_1)

2. pregătire metodologică (ghid metodologic/instrucțiuni) - la începutul crizei doar 21,0% dintre OSC-urile participante la studiu aveau un nivel de pregătire înalt (în foarte mare măsură – 6,0% sau mare măsură – 15,0%). Ponderea OSC-urilor pregătite din punct de vedere metodologic a sporit în luna iunie de circa 3 ori (60,0%). Un nivel mai înalt de pregătire a fost identificat în cazul OSC-urilor partenere ale UNHCR sau cele care sunt membre a unor organizații internaționale.

„Noi am fost pregătiți și până la criză și după criză, pentru că de 20 de ani suntem parteneri de implementare a Agenției ONU pentru Refugiați. Participăm în toate activitățile lor, de la înregistrarea oamenilor pentru asistența financiară oferită către ei, zboruri de relocare către UE, documentare.” (FG\_1)  
„Pentru noi, de exemplu, multe lucruri au trecut ușor și bine, pentru că noi avem destulă experiență (organizația noastră aproape 23 de ani lucrează cu reprezentanța ONU pe programul migranților și aproape 20 de ani suntem parteneri cu Biroul de Migrație și Azil), noi înțelegem ce trebuie să facem, care sunt necesitățile lor și cum am putea să-i ajutăm cu resurse minime și să avem un rezultat bun.” (IA\_2)

3. pregătire metodică prin metode de intervenție – la începutul crizei doar 1/3 (33,0%) din OSC-uri dețineau cunoștințe despre modalitățile de intervenție în situații de

urgență. În circa 3 luni ponderea OSC-urilor pregătite în acest aspect a crescut până la 73,0%.

„Noi suntem pregătiți ca organizație. Nu am avut nicio pregătire, dar acum pot să spun cu mâna pe inimă că deja am trecut prin asta, am învățat, avem și noi într-adevăr experiență. Dacă doamne ferește vine valul 2, știm de unde să o apucăm. Azi suntem mai pregătiți, avem dotate deja centre.” (IA\_10)

În cadrul discuțiilor de grup s-a menționat dificultatea de intervenții în lipsa unui pachet structurat de măsuri. Perioada de criză a fost o perioadă de învățare pentru o parte din OSC-uri. Lipsa de experiență de prestare a serviciilor acestei categorii de beneficiari și lipsa unor mecanisme clare la nivel național și instituțional cu privire la intervenția în situații de criză a determinat OSC-urile să aplice principiul învățării prin practică. Unele OSC-uri au accesat diverse surse online, inclusiv puse la dispoziție de donatori sau organizațiile-mamă.

„Evident eram zero pregătiți, noi nu am lucrat deloc cu refugiații. Noi am fost nevoiți să ne adaptăm. Știți cum, la noi s-a aplicat principiul „Learning by doing”, adică noi am învățat în timp ce noi trebuia să acționăm. Ne-am inspirat foarte mult de pe internet, am încercat să găsim ghiduri. Noi avem un nivel de pregătire de 6-7 (n.a. Pe o scală de 10 puncte). Noi de dăm seama că noi avem nevoie încă de suport și instrumente.” (IA\_1)

„Noi am învățat din mers ca toată lumea.” (IA\_7)

4. expertiză în domeniu – doar 1/3 dintre OSC-uri aveau la începutul crizei un nivel înalt de expertiză (în foarte mare măsură – 12,0% și mare măsură – 24,0%), pe parcurs nivelul de expertiză a crescut la 80,0% urmare a suportului partenerilor, donatorilor și a experienței acumulate.

„La nivel de pregătire, noi nu eram foarte pregătiți, cumva ne-au susținut și colegii din Praga.” (FG\_1)

„People in Need ca organizație are și echipa în Ucraina, ei au început activitatea în 2014, la primele confruntări și avem colegi la care am putut apela, cum să organizăm niște procese de înregistrare pentru refugiați, ce servicii psiho-so-

cial, de protecție ar fi necesare pentru refugiați.” (FG\_1)

5. acces la informații – mai mult de jumătate dintre OSC-uri (54,0%) aveau acces în foarte mare măsură și mare măsură la diferite surse de informare, cu privire la metodele de lucru (instruiri), ghiduri metodologice și alte informații relevante pentru asistarea refugiaților. La momentul desfășurării cercetării ponderea OSC-urilor cu un acces îmbunătățit la informații a sporit până la 84,0% dintre OSC. În cadrul studiului s-a atestat că circa jumătate dintre OSC-uri s-au informat singuri din internet (52,0%) sau au discutat cu alți colegi cu experiență în acest domeniu (51,0%). Doar 35,0% dintre OSC-uri participaseră la training-uri organizate cu privire la asistarea refugiaților.

6. pregătire materială, prin deținerea de spații necesare - la începutul crizei doar 1/3 dintre OSC-uri dețineau spațiul necesar sprijinirii refugiaților, dintre care în foarte mare măsură – 7,0% și mare măsură – 28,0%. La momentul realizării studiului această problemă era încă una actuală, deoarece ponderea celor pregătiți cu spațiu a crescut doar până la 58,0%. Infrastructura precară și nepregătită pentru situații de urgență nu permitea OSC-urilor prestarea unei game mai mari de servicii: depozitare, transportare a produselor alimentare etc.

„Nu aveau spații, de exemplu inclusiv și noi nu avem spațiu de depozitare. Furnizorii din Moldova nu sunt atât de dezvoltați în ceea ce ține de infrastructură, transport, livrare și alte servicii.” (IA\_3)

7. asigurarea cu resurse umane – în perioada incipientă a crizei doar 39,0% dintre OSC-uri au declarat că erau pregătite în foarte mare măsură și mare măsură, în luna iunie sporind numărul acestora cu 25 p.p. Volumul mare de muncă și stresul provocat de situația de război a influențat fluctuația personalului OSC-urilor. Problema capitalului uman a afectat prestarea serviciilor de către OSC-uri, unele fiind în situația de a stopa/renunța la anumite servicii.

„Când numărul refugiaților a devenit mai mare, noi am spus că temporar vom sista prestarea serviciului de oferire a banilor, deoarece la noi numărul staff-ului este mic, noi fizic

nu reușeam să rezistăm.” (IA\_2)

„Persoanele se duceau, gata scriau cerere de eliberare, volumul de muncă îl depășea și emoțiile.” (FG\_2)

„O provocare extrem de mare să găsești resurse umane. A fost implicat personal mult. Am recrutat personal nou pentru echipele noastre mobile, psihologi și este mijlocit implicat în prestarea serviciilor.” (IA\_1)

„Noi nu ne putem lăuda la capitolul psihologi și terapii, nevoia este foarte mare, dar specialiștii nu știm de unde să îi luăm.” (IA\_10)

Recrutarea personalului a fost afectată de:

a) Lipsa personalului calificat, problemă resimțită mai grav la nivel local

„Noi am luat asistent de proiect o persoană care e zero absolut. Ea nu știe nimic, noi o învățăm de la zero ce trebuie să facă și cum trebuie să facă, adică practic oamenii au competențe extrem de scăzute.” (IA\_1)

„ Aș spune că e un deficit, o „foamete” a specialiștilor, ... sunt raioane în care deloc nu găsești pe nimeni, de exemplu Basarabeasca, nimic, nimic.” (IA\_2)

b) „Furtul” personalului între organizațiile care au prestat servicii refugiaților, prin oferirea de condiții de muncă și salarizare mai atractive

„Altă problemă pe care eu o văd că au venit foarte multe organizații internaționale, ne-au mai și creat unele probleme și dificultăți. Ei venind aici, au arendat și închiriat spații costisitoare, au oferit salarii pe o perioadă evidentă, dar foarte mari și stau pe la hotel, pe unde stau, oferă condiții mai bune care nu ni le putem permite în cadrul organizației, respectiv am avut lipsă de personal, oamenii simplu se deplasau în organizațiile acelea. Noi am pierdut mulți, hai să zic 10 din start, noi am pierdut oameni cheie, din oficiul central, care se ocupau cu scriere de proiecte, pentru că au primit salarii foarte bune.” (IA\_10)

„Vin organizațiile mari și ne fură oamenii, și nu numai că ne fură, ni-i fură din proces, noi îi angajăm, îi instrui, îi valorizăm. Vin și le fac o ofertă peste ceea ce există la momentul respectiv.” (FG\_2)

c) Solicitățile salariale ale persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă, în special a persoanelor tinere, fără experiență profesională începeau de la 18 mii lei. O problemă sesizată de reprezentanții OSC-urilor ar fi asigurarea acestor salarii după depășirea crizei. Chiar dacă în perioada de criză unele OSC-uri au oferit astfel de salarii, ținând cont de programul de muncă prelungit și stresul provocat de război, acestea ar putea să se confrunte pe viitor cu un deficit de cadre, care nu ar dori să muncească pentru un salariu mai mic în condițiile în care situația în regiune se va ameliora.

„E adevărat am oferit salarii mai mari tocmai pentru că sunt chestiunile acestea temporare, dar salariile acestea mai mari vor pune o presiune pe noi după, pentru că eu vorbesc cu tine 20-21 de ani și te invit la Caritas, și-mi spune că el vrea 18000 minim, punctul de plecare pentru că atâta câștig la Cash Center. Și am zis da, dar tu nu ai experiență, nu ai expertiză, valoarea ta adăugată în acest moment nu justifică

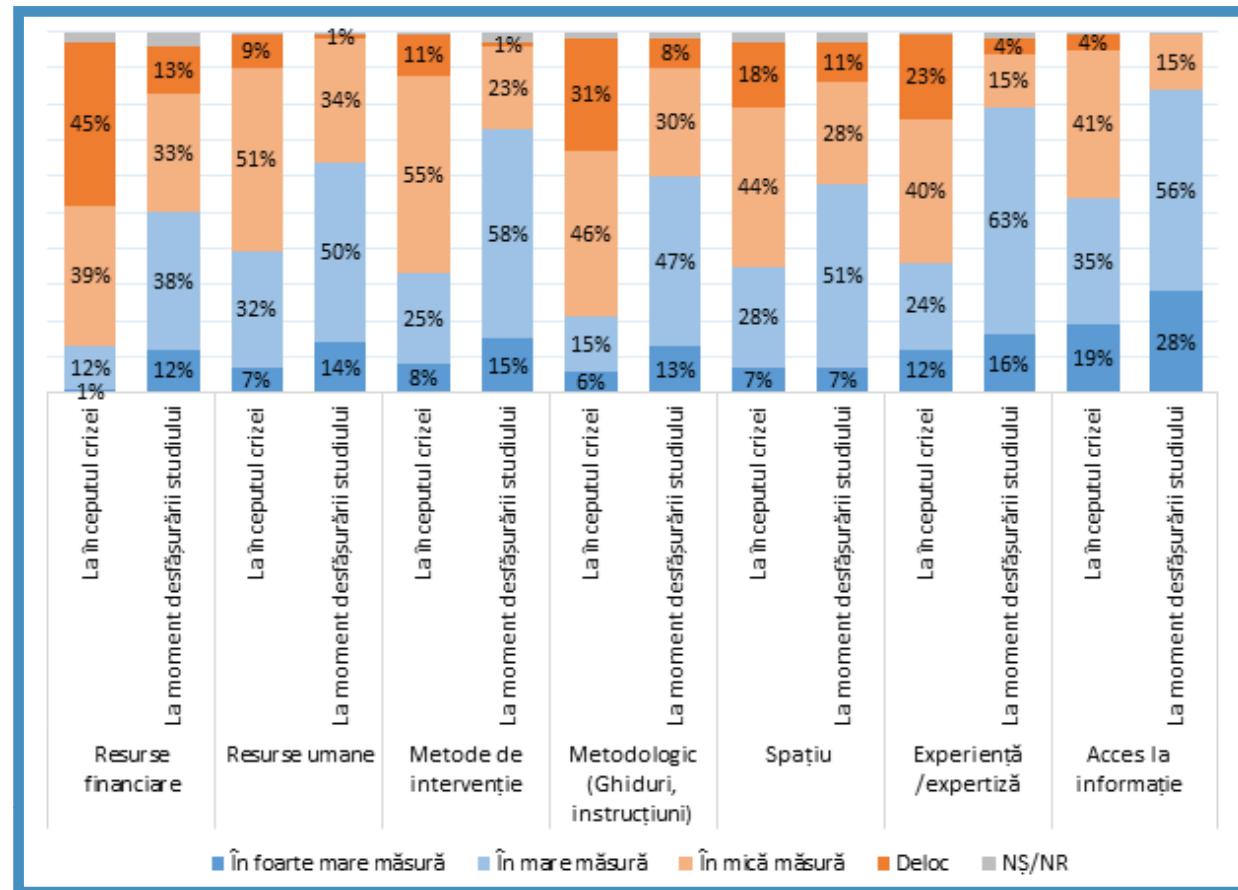
acest salariu.” (FG\_2) Unele OSC-uri, pentru a-și soluționa problema lipsei personalului, au recurs la recrutarea studenților absolvenți, care nu puteau să se implice imediat în prestarea serviciilor, dat fiind slaba dezvoltare a competențelor profesionale.

„Eu când am văzut că nu putem angaja, noi am zis că haideți să luăm studenții din ultimul an, mai au o lună și au licența și zic „dați să luăm studenți din ultimul an”. Ei nu știu ce e management de caz, lucrurile elementare nu le știu. Deci el trebuie să aibă cunoștințe de bază, trebuie să aibă niște abilități de bază și trebuie să aibă un anumit comportament când a ieșit de pe banca facultății.” (IA\_8)

Totodată au fost revizuite procedurile de recrutare, prin simplificarea procedurilor de angajare.

„Am fost nevoiți să adaptăm politicile noastre. Deci dacă de regulă pentru recrutarea unui om se alocă 2-3 luni, până se face anunțul și concursul. Atunci ne-am adaptat ca să facem niște recrutări de urgență.” (IA\_3)

**Figura 27. Nivelul de pregătire a diferitor aspecte ale OSC-urilor în asistarea refugiaților la începutul crizei și la moment desfășurării studiului**



## Necesități ale OSC-urilor în vederea asistării refugiaților

Îmbunătățirea calității procesului de sprijinire a refugiaților necesită o serie de intervenții. O primă necesitate evidențiată de OSC-uri se referă la resurse financiare: circa 7 din 10 OSC-uri au nevoie de bani pentru a putea presta servicii calitative. Complementar, OSC-urile consideră necesară gestionarea corectă și transparentă a fondurilor.

„O componentă ar fi finanțele, să fie o claritate și o repartizare pe sector și pe regiune. Schema de divizare poate fi diferită, după raioane, după ONG-uri, important este să fie clar cum funcționează schema, cum acționăm.” (FG\_1)

„Este foarte important să fie consolidată/cristalizată comunicarea între alte organizații, autorități și donatori, ca să fie transparentă, inclusiv față de activități și fonduri care vin.” (IA\_11)

Aproximativ jumătate dintre OSC-urile intervievate au nevoie de acces la informație cu privire la necesitățile refugiaților – 53,0%. Necesitatea elaborării metodologiei de evaluare a nevoilor (refugiaților, comunitate și societate civilă), care să asigure înțelegerea necesităților și determinarea mecanismelor de susținere, a fost discutată și în cadrul studiului calitativ. ANAS a fost nominalizată în calitate de instituție responsabilă pentru elaborarea metodologiei respective.

„Statul trebuie să elaboreze acest mecanism de evaluare a nevoilor în comunități, dar inclusiv și a societății civile. Pe noi ne sună și ne întreabă de ce aveți nevoie, de plapume, pentru centrele care le gestionăm, dar ca și personal de instruire... ANAS-ul responsabil, să fie punctul acesta de pornire pentru toți, periodic poate să avem careva sesiuni online, offline.” (FG\_2)

„Este nevoie de o înțelegere mai bună a necesităților pe termen mai lung a refugiaților, pentru că câteodată cred că ONG-urile fac activități, dar nu suntem siguri dacă noi ajun-

gem la acei refugiați care îi planificăm.” (IA\_3)

Aproximativ jumătate din OSC-uri (49,0%) necesită resurse umane calificate, fiind identificată nevoia dezvoltării mecanismului de sprijin a personalului implicat în asistarea refugiaților pentru evitarea arderii profesionale.

„Un sprijin, o susținere psihologică pentru organizațiile care lucrează direct cu refugiații. Eu cred că această perioadă a fost foarte epuizantă și pentru ei, pentru că altfel nici ei, adică capacitățile lor, resursele lor și umane și de timp tot sunt limitate, povara aceasta să o ducă de unii singuri le face rău la nivel de sănătate și de stare de bine.” (FG\_1)

„Psihologii noștri când merg în ultimul timp trebuie să facă față și unor astfel de situații: să ofere nu doar suport refugiaților, dar și angajaților din centre sau asistenți sociali din comunitate, fiindcă sunt multe provocări și la nivel local.” (IA\_1)

În cadrul studiului au fost identificate unele bune practici aplicate în vederea reducerii arderii profesionale, precum vacanțe și mecanisme de motivare.

„Presiunea este uriașă, eu îi trimit pe colegii mei în vacanță fără ca să-i mai întreb, plecați în vacanță și odihniți-vă, pentru că îmi dau seama că altfel, arderea profesională nu că e uriașă, dar o să creeze probleme pe termen mediu și lung.” (FG\_2)

„Motivarea echipei sau cum să zic cu prevenirea de ardere psihologică.” (IA\_7)

## EXEMPLU DE BUNĂ PRACTICĂ<sup>15</sup>

Oboseala și volumul de muncă al voluntarilor a fost o problemă sesizată și în alte țări. Pentru a recunoaște efortul voluntarilor implicați în sprijinirea voluntarilor, în Polonia s-a organizat un festival în acest scop.



Îmbunătățirea calității procesului de sprijinire a refugiaților necesită o serie de intervenții. O primă necesitate evidențiată de OSC-uri se referă la resurse financiare: circa 7 din 10 OSC-uri au nevoie de bani pentru a putea presta servicii calitative. Complementar, OSC-urile consideră necesară gestionarea corectă și transparentă a fondurilor.

„O componentă ar fi finanțele, să fie o claritate și o repartizare pe sector și pe regiune. Schema de divizare poate fi diferită, după raioane, după ONG-uri, important este să fie clar cum funcționează schema, cum acționăm.” (FG\_1)

„Este foarte important să fie consolidată/cristalizată comunicarea între alte organizații, autorități și donatori, ca să fie transparentă, inclusiv față de activități și fonduri care vin.” (IA\_11)

Aproximativ jumătate dintre OSC-urile intervievate au nevoie de acces la informație cu privire la necesitățile refugiaților – 53,0%. Necesitatea elaborării metodologiei de evaluare a nevoilor (refugiaților, comunitate și societate civilă), care să asigure înțelegerea necesităților și determinarea mecanismelor de susținere, a fost discutată și în cadrul studiului calitativ. ANAS a fost nominalizată în calitate de instituție responsabilă pentru elaborarea metodologiei respective.

„Statul trebuie să elaboreze acest mecanism de evaluare a nevoilor în comunități, dar inclusiv și a societății civile. Pe noi ne sună și ne întreabă de ce aveți nevoie, de plapume,

pentru centrele care le gestionăm, dar ca și personal de instruire... ANAS-ul responsabil, să fie punctul acesta de pornire pentru toți, periodic poate să avem careva sesiuni online, offline.” (FG\_2)

„Este nevoie de o înțelegere mai bună a necesităților pe termen mai lung a refugiaților, pentru că câteodată cred că ONG-urile fac activități, dar nu suntem siguri dacă noi ajungem la acei refugiați care îi planificăm.” (IA\_3)

Aproximativ jumătate din OSC-uri (49,0%) necesită resurse umane calificate, fiind identificată nevoia dezvoltării mecanismului de sprijin a personalului implicat în asistarea refugiaților pentru evitarea arderii profesionale.

„Un sprijin, o susținere psihologică pentru organizațiile care lucrează direct cu refugiații. Eu cred că această perioadă a fost foarte epuizantă și pentru ei, pentru că altfel nici ei, adică capacitățile lor, resursele lor și umane și de timp tot sunt limitate, povara aceasta să o ducă de unii singuri le face rău la nivel de sănătate și de stare de bine.” (FG\_1)

„Psihologii noștri când merg în ultimul timp trebuie să facă față și unor astfel de situații: să ofere nu doar suport refugiaților, dar și angajaților din centre sau asistenți sociali din comunitate, fiindcă sunt multe provocări și la nivel local.” (IA\_1)

În cadrul studiului au fost identificate unele bune practici aplicate în vederea reducerii arderii profesionale, precum vacanțe și mecanisme de motivare.

„Presiunea este uriașă, eu îi trimit pe colegii mei în vacanță fără ca să-i mai întreb, plecați în vacanță și odihniți-vă, pentru că îmi dau seama că altfel, arderea profesională nu că e uriașă, dar o să creeze probleme pe termen mediu și lung.” (FG\_2)

„Motivarea echipei sau cum să zic cu prevenirea de ardere psihologică.” (IA\_7)

Alte nevoi exprimate de OSC-uri se referă la coordonarea / colaborarea cu alte OSC-uri din Republica Moldova – 40,0%, cu alte organizații internaționale – 39,0%, cu Guvernul Republicii Moldova – 37,0% și cu ministerele sau autoritățile altor țări – 24,0%. Nevoia de consolidare a capacităților de comunicare corectă în perioadele de criză, de mobilizare a comunității, de determinare a necesităților, de gestionare a resurselor etc. reprezintă aspecte care necesită a fi consolidate din punct de vedere metodologic (dezvoltarea instrumentelor necesare). „Aspectele cum planifici răspunsul la criză, cum mobilizezi comunitatea, cum comunică în perioade de criză. Cum în genere se stabilesc necesitățile, cum face anumite prognoze, cum gestionezi rezervele sau stocurile. Încă noi nu avem instrumente și documente, noi nu avem și asta e important.” (IA\_1)

„Le lipsește conștientizarea cine vorbește, cine informează masele din comunitate, de aceea tensiunile vor crește fiindcă nimeni nu spune că oamenii și-au pierdut casa, masa, au pierdut tot. La asta trebuie să se lucreze, să se spună că ei sunt temporari la noi, noi îi susținem pe ei.” (FG\_2)

Totodată, s-a menționat nevoia unei comunicări cu mesaje adaptate pentru populația generală și refugiați, inclusiv în mai multe limbi.

„Eu când eram foarte stresată în primele luni, și nu știam să-mi strâng valiza sau să ajut refugiații, nimeni nu ne spunea ce ar trebui să se facă, toți așteptau ce o să se întâmple cu Odesa, pentru că asta era unica claritate pentru Republica Moldova, într-adevăr asta lipsește foarte mult.” (FG\_1)

„Comunicarea la fel, poate ca mesajele să fie mai clare, mai simple, poate mai multe limbi.” (FG\_1)

„Am văzut vulnerabilități și la nivel de comunicare, cât de mult suntem expuși la informații false.” (IA\_1)

Circa 1/3 dintre OSC-uri susțin că ar avea nevoie de suport din partea statului cu privire la reglementarea activităților și diminuarea birocrăției (30,0%). Nevoia elaborării planurilor de contingență (nivel național și local), cu proceduri clare de intervenție care să permită organizarea proceselor, precum înregistrarea refugiaților, profilarea acestora, organizarea centrelor unice de ajutor, sisteme de alertă etc. a fost pe larg abordată de reprezentanții OSC-urilor.

„Politici, proceduri și instrumente ca să știi cum să acționeze. Trebuie foarte bine de gândit mecanismul de distribuție a ajutorului sau de intervenție. Planuri care imediat să încerci să le pui în aplicare în așa gen de situații și când zic plan de intervenție mă refer inclusiv și la modul de a comunica în situații de criză și absolut tot ce trebuie să faci când te trezești în orice gen de așa de situații.” (IA\_1)

„Ar trebui să se atragă atenția este partea de logistică.” (FG\_1)

„Sunt necesare planurile de contingență. Planurile de contingență asta-i critice. Deci noi trebuie să avem planuri clare.” (IA\_8)

„Eu aș fi văzut ca la prima etapă de intrare în țară, persoanei să i se facă așa o anamneză destul de bună, ca să fie clar ce probleme are, ca ulterior să fie referită spre servicii de calitate.” (FG\_1)

O necesitate a OSC-urilor prestatoare a serviciilor de plasament s-a referit la diminuarea birocrăției în obținerea acreditării, propunându-se în acest sens crearea unor echipe mixte pentru evaluare.

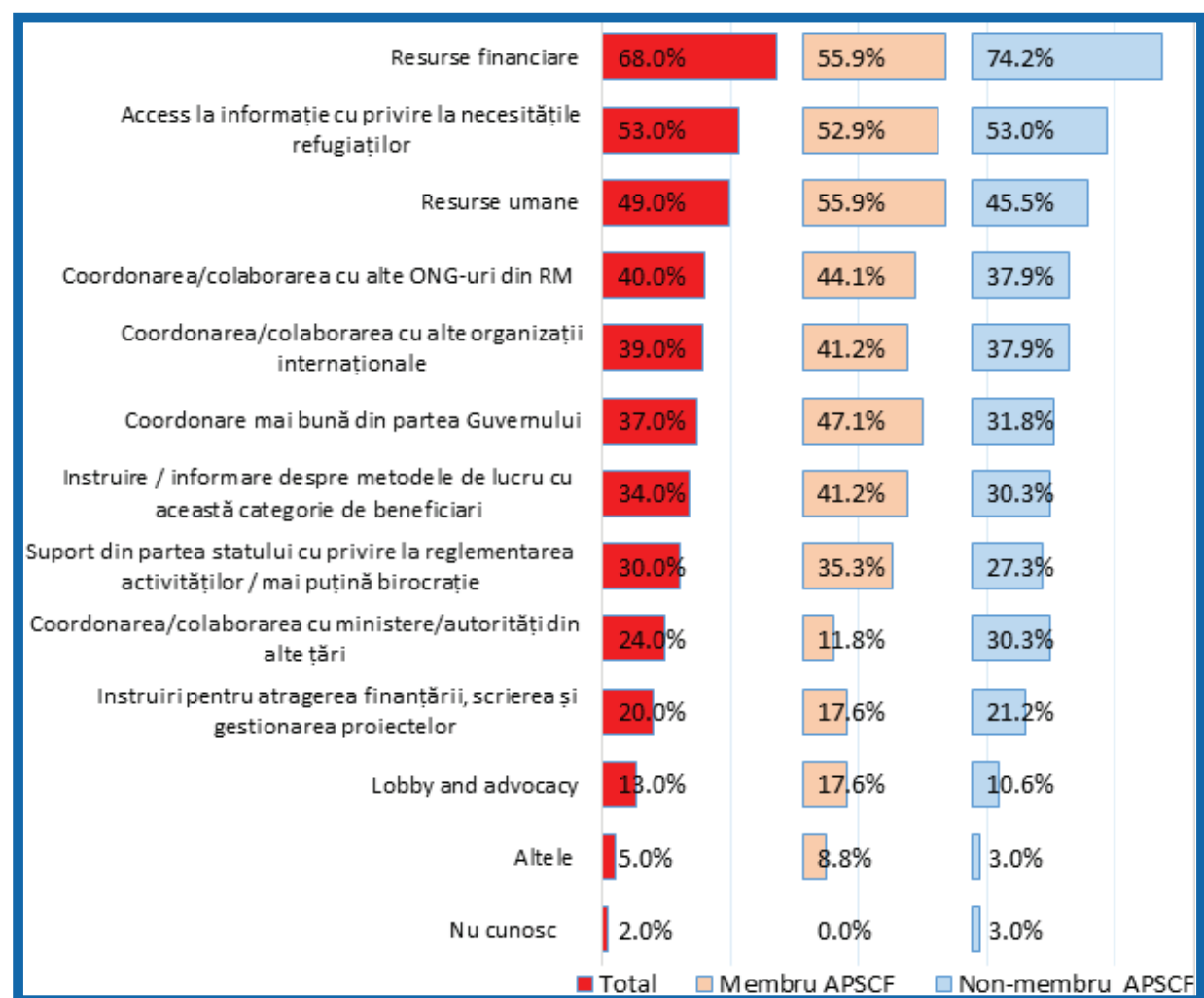
„Când am acreditat centrul, noi ne-am gândit că mai bine nu-l acreditam, pentru că vine Agenția de Siguranță a Alimentelor să verifice, așa este normal, dar eu mă gândeam dacă nu ar fi fost mai logic ca să creeze o echipă cu toți ai lor, 5 sau 6 persoane care vin odată, fiecare își verifică bucățica lui și mai mult nu veniți.” (FG\_2)

Spectrul nevoilor OSC-urilor pentru prestarea serviciilor per-

soanelor refugiate poate fi completat cu: nevoia fortificării capacităților cu privire la metodele de lucru cu această categorie de beneficiari – 34,0%, atragerea finanțării, scrierea

și gestionarea proiectelor – 20,0% și lobby and advocacy – 13,0%.

**Figura 28. Necesitățile OSC-urilor pentru prestarea serviciilor de calitate persoanelor refugiate**



Consolidarea capacităților personalului reprezintă o nevoie pentru 3/4 dintre OSC-urile intervievate, fiind foarte și destul de necesare instruirile cu următoarele tematici: particularități de lucru cu refugiații, inclusiv cu copiii refugiați – 75,0%, metode de lucru cu anumite categorii de beneficiari, cum ar fi refugiații – 75,0%, protecția copiilor neînsoțiți și separați de părinți – 74,0%, identificarea resurselor financiare pen-

tru proiecte – 74,0%, legislația națională privind protecția refugiaților și procedurile de referire – 72,0% și activitatea în situații de criză sau urgentă – 71,0%.

De asemenea, 2/3 dintre OSC-uri au indicat nevoia organizării instruirilor cu privire la identificarea necesităților refugiaților – 67,0%, acordarea suportului psihologic sau îngrijirii alternative – 66,0%, protecția și prevenirea abuzului și

exploatării sexuale ale refugiaților, inclusiv copiilor – 64,0%, asigurarea susținerii din partea autorităților – 63,0%, managementul de caz – 63,0% și violența de gen în situații de urgență – 61,0%.

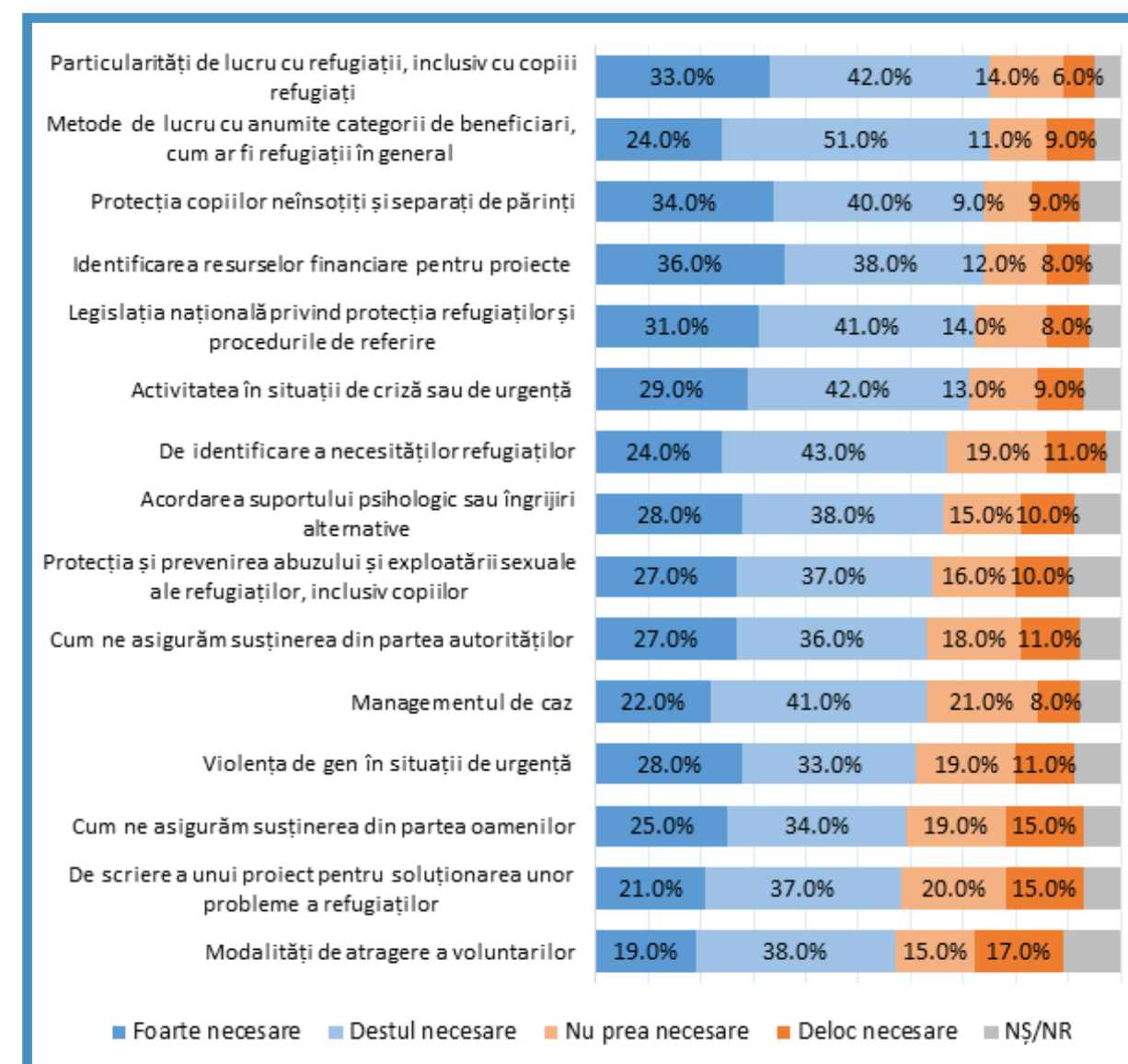
Capacitățile limitate ale personalului a condus la enunțarea de către unii reprezentanți ai OSC-urilor a nevoii de ajustare a ofertei educaționale prin formarea profesioniștilor în managementul crizelor, în domeniul traumei.<sup>16</sup>

„Universitățile trebuie repede să se miște în subiectul acesta. Nouă ne trebuie specialități de logistică.” (IA\_8)

„Psihologii noștri care acum recent trebuia să îi recrutăm, nu aveau pregătire să lucreze așa de mult cu trauma, trauma provocată de război sau alte aspecte ce țin de lucrul cu refugiații.” (IA\_1)

De asemenea, mai mult de jumătate dintre OSC-uri susțin nevoia unor instruiți despre modalitățile de asigurare a susținerii din partea oamenilor – 59,0%, de scriere a unui proiect pentru soluționarea unor probleme a refugiaților – 58,0% și modalitățile de atragere a voluntarilor – 57,0%.

**Figura 29. Tipurile de instruire necesare angajaților din OSC-uri**



<sup>16</sup> De menționat că unele instituții de învățământ superior au inclus discipline care abordează subiectul traumei în pregătirea asistenților sociali (a se vedea planul de învățământ al Universității de Stat din Moldova// <https://usm.md/wp-content/uploads/0319.1-Asisten%C5%A3%C4%83-social%C4%83.pdf>)



Diferențe semnificative între necesitățile de instruire ale angajaților din OSC-urile membre și non-membre APSCF se atestă doar în cazul unor tematici: scriere a unui proiect pentru soluționarea unor probleme a refugiaților (cu o pondere mai mare în cazul non-membrilor), identificare a resurselor

financiare pentru proiecte (cu o pondere mai mare în cazul non-membrilor) și particularitățile de lucru cu refugiații, inclusiv cu copiii refugiați (cu o pondere mai mare în cazul membrilor).

**Tabel 8. Tipurile de instruire necesare angajaților din OSC-urile membre și non-membre APSCF**

*Tabel 8. Tipurile de instruire necesare angajaților din OSC-urile membre și non-membre APSCF*

		Foarte necesare	Destul necesare	Nu prea necesare	Deloc necesare	NȘ/NR
De identificare a necesităților refugiaților	Membru APSCF	23.5%	47.1%	14.7%	11.8%	2.9%
	Non-membru APSCF	24.2%	40.9%	21.2%	10.6%	3.0%
De scriere a unui proiect pentru soluționarea unor probleme a refugiaților	Membru APSCF	14.7%	32.4%	23.5%	23.5%	5.9%
	Non-membru APSCF	24.2%	39.4%	18.2%	10.6%	7.6%
Identificarea resurselor financiare pentru proiecte	Membru APSCF	32.4%	32.4%	17.6%	14.7%	2.9%
	Non-membru APSCF	37.9%	40.9%	9.1%	4.5%	7.6%
Metode de lucru cu anumite categorii de beneficiari, cum ar fi refugiații în general	Membru APSCF	20.6%	52.9%	8.8%	11.8%	5.9%
	Non-membru APSCF	25.8%	50.0%	12.1%	7.6%	4.5%
Managementul de caz	Membru APSCF	23.5%	41.2%	23.5%	5.9%	5.9%
	Non-membru APSCF	21.2%	40.9%	19.7%	9.1%	9.1%
Particularități de lucru cu refugiații, inclusiv cu copiii refugiați	Membru APSCF	35.3%	50.0%	8.8%	2.9%	2.9%
	Non-membru APSCF	31.8%	37.9%	16.7%	7.6%	6.1%
Protecția copiilor neînsoțiți și separați de părinți	Membru APSCF	32.4%	44.1%	11.8%	8.8%	2.9%
	Non-membru APSCF	34.8%	37.9%	7.6%	9.1%	10.6%
Protecția și prevenirea abuzului și exploatării sexuale ale refugiaților	Membru APSCF	20.6%	41.2%	20.6%	11.8%	5.9%
	Non-membru APSCF	30.3%	34.8%	13.6%	9.1%	12.1%
Violența de gen în situații de urgență	Membru APSCF	20.6%	35.3%	26.5%	11.8%	5.9%
	Non-membru APSCF	31.8%	31.8%	15.2%	10.6%	10.6%
Acordarea suportului psihologic sau îngrijiri alternative	Membru APSCF	29.4%	38.2%	14.7%	14.7%	2.9%
	Non-membru APSCF	27.3%	37.9%	15.2%	7.6%	12.1%
Legislația națională privind protecția refugiaților și procedurile de referire	Membru APSCF	26.5%	44.1%	14.7%	8.8%	5.9%
	Non-membru APSCF	33.3%	39.4%	13.6%	7.6%	6.1%
Activitatea în situații de criză sau de urgență	Membru APSCF	32.4%	44.1%	5.9%	14.7%	2.9%
	Non-membru APSCF	27.3%	40.9%	16.7%	6.1%	9.1%
Modalități de atragere a voluntarilor	Membru APSCF	17.6%	35.3%	14.7%	23.5%	8.8%
	Non-membru APSCF	19.7%	39.4%	15.2%	13.6%	12.1%
Cum ne asigurăm susținerea din partea autorităților	Membru APSCF	26.5%	38.2%	11.8%	17.6%	5.9%
	Non-membru APSCF	27.3%	34.8%	21.2%	7.6%	9.1%
Cum ne asigurăm susținerea din partea oamenilor	Membru APSCF	20.6%	44.1%	11.8%	17.6%	5.9%
	Non-membru APSCF	27.3%	28.8%	22.7%	13.6%	7.6%

Rezultatele studiului relevă o capacitatea mai mare a organizațiilor membre APSCF comparativ cu cele non-membre în domeniul, precum scrierea proiectelor pentru soluționarea problemelor refugiaților (47,0%), violența de gen în situații de urgență (38,3%), modalități de atragere a voluntarilor (38,2%), identificarea resurselor financiare pentru proiecte (32,3%) și managementul de caz (29,4%). Alte nevoi identificate în cadrul studiului calitativ se referă

la:

- Pregătirea populației pentru a putea răspunde și reacționa adecvat la crize, prin organizarea sesiunilor de informare, instruire, simulări etc.  
„Când vorbim de planuri de intervenție și de antrenament, nu ține numai de organizație, dar ține nemijlocit și de populație. Fiindcă noi știm că orice om reacționează diferit la ceva nou. Unii s-au solidarizat, dar alții din contra au pus

rezistență.” (IA\_1)

„Dacă gândești în perspectivă și vrei să faci o integrare reală a refugiaților, trebuie să lucrezi întâi cu comunitatea, pentru că ei nu sunt în aer, vor fi parte dintr-o comunitate. Oamenii aceștia nu sunt instruiți, ei nu știu cum să gestioneze anumite situații.” (FG\_2)

Dotarea cu echipamente necesare și mijloace asistive în funcție de nevoile persoanelor (generatoare, saci de dormit, transport adaptat pentru persoane cu dizabilități, mijloace tehnice pentru deplasare, aparate auditive etc.). În rapoartele elaborate, Keystone Moldova atenționează asupra adaptării scăzute a facilităților pentru refugiați la nevoile celor cu dizabilități (băi și spații de trai inadapate, lipsa echipamentului asistiv și a serviciilor de suport).

„Dotări cu anumite echipamente să poți să rezisti dacă nu e energie electrică sau n-ai căldură sau așa gen de echipament, saci de dormit și multe alte chestii. Ca să îi transporti îți trebuie autoturisme dotate cu scaune pentru persoane în cărucior... cărucioare sau premergătoare, sau alt gen de suport care au nevoie, aparate auditive.” (IA\_1)

- Dotarea centrelor de plasament pentru copii cu echipamente IT, care să faciliteze procesul educațional  
„În centrele noastre trebuie să mai cumpărăm calculatoare, laptopuri, să le asigurăm studiile.” (IA\_10)

- Nevoia de extindere a numărului locurilor în grădinițe  
„Lipsa locurilor în grădinițe, deoarece majoritatea oamenilor care au venit din Ucraina, în mare parte sunt femei și copii care au nevoie de școală, care de grădiniță. Îndeosebi în Chișinău este o mare criză a locurilor în grădiniță.” (IA\_2)

- Nevoia de diversificare a serviciilor în funcție de necesitățile refugiaților și aplicarea abordării integrate, în sensul prestării serviciilor atât refugiaților, cât și localnicilor.  
„La început în primele două luni a fost mâncare, cazare și suport emoțional, acum serviciile sunt cu totul altfel, mai puține persoane într-adevăr, dar presiunea este pe servicii, este mult mai mare, necesită diversificare.” (FG\_2)  
„Serviciile pentru refugiați trebuie integrate în serviciile noastre existente, ele nu trebuie să fie servicii separate. Refu-

giații trebuie abordați ca un tot întreg, de fapt ca membrii ai comunității doar cu servicii mai țargetate în funcție de nevoi.” (IA\_7)

- Nevoia de integrare a persoanelor refugiate și diminuarea dependenței de centrele de plasament. Pentru evitarea plasamentului de durată în diferite centre și îmbunătățirea accesării serviciilor, s-a propus monitorizarea prin utilizarea unui card social digital.

„Noi trebuie să facem un fel de memorandum între noi ca și organizații că nu-i ținem mai mult de 3 luni. Asta spun că dacă pleacă de la mine și se duce la Regina Pacis, nu am făcut nimic, nu o să avem o integrare pentru că scopul nostru al tuturor este să le oferim o viață independentă, nu să-i ținem instituționalizați... Trebuie un card cum îi monitorizezi sau un card social. Trebuie soluții de digitalizare.” (FG\_2)

- Nevoia de dotare a APL-urilor cu echipamente necesare (laptop, telefon etc.) care să faciliteze comunicarea și intervenția.

„Eu acum vreau să mă gândesc că am un partener în teritoriu (n.a. APL), în comunitate, dar el săracul nu are un laptop, nu are acces la internet, nu are telefon.” (FG\_2)

- Valorificarea potențialului refugiaților, prin integrarea pe piața muncii din Republica Moldova  
„Să vedem cum putem să integrăm în țară potențialul refugiaților. Spre exemplu avem lipsă de cadre sau anumite servicii, de ce să nu implicăm refugiații? Alte țări reușesc destul de repede să integreze refugiații și să-i instruiască și să-i învețe limba.” (IA\_3)

Pentru a facilita angajarea în câmpul muncii a refugiaților s-a propus de fi creat un mecanism de stimulare a angajatorilor, prin subvenționarea timp de jumătate de an a cheltuielilor salariale. Totodată s-a propus instituirea mecanismului de angajare asistată a refugiaților.

„Statul ar trebui să vină cu o politică foarte clară pentru angajatori și să stimuleze oamenii aceștia, să le compenseze timp de jumătate de an salarii și să gândească mecanismul de angajare asistată în care organizațiile să umble cu dâșii, să-i integreze, să-i ocupe, să-i ducă de mână la Agenție, la bancă, să le deschidă carduri și toată chestia asta.” (FG\_1)

17. Domeniile au fost determinate în baza cumulării datelor la variantele „nu prea necesare” și „deloc necesare” din Tabelul 8

## Suportul acordat OSC-urilor în lucrul cu refugiații

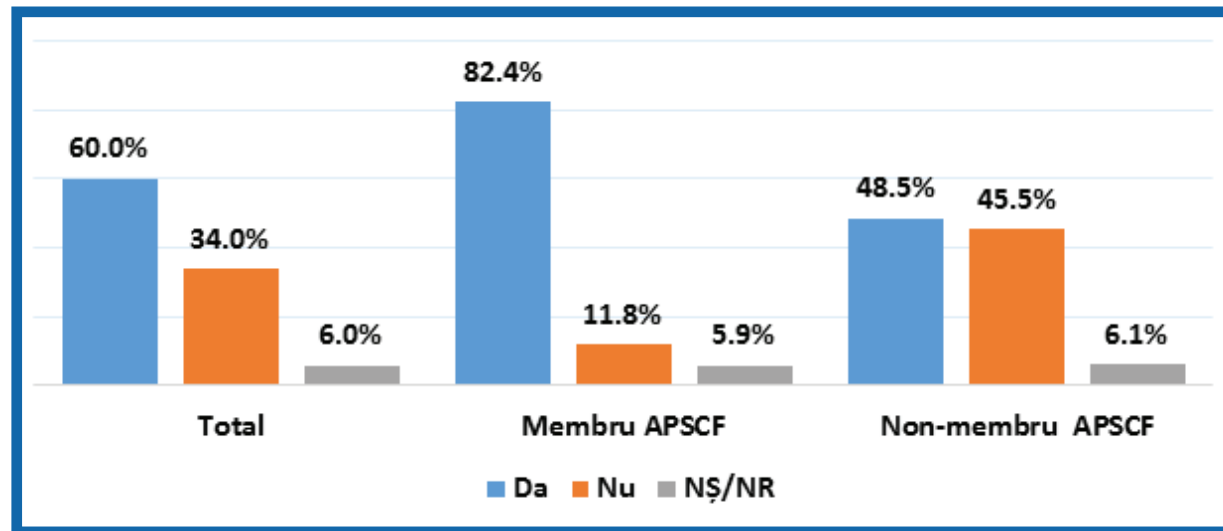


Imagine: Misiunea Socială "Diaconia"

Studiul a permis stabilirea faptului că circa 3 din 5 OSC-uri (60,0%) au beneficiat în ultimele 3 luni de suport în prestarea serviciilor pentru refugiați. OSC-urile membre APSCF au beneficiat într-o pondere considerabil mai mare de suport

(82,4%) decât organizațiile non-membre (48,5%). Figura 30. Ponderea OSC-urilor care au beneficiat de suport în prestarea serviciilor pentru refugiați.

Figura 30. Ponderea OSC-urilor care au beneficiat de suport în prestarea serviciilor pentru refugiați

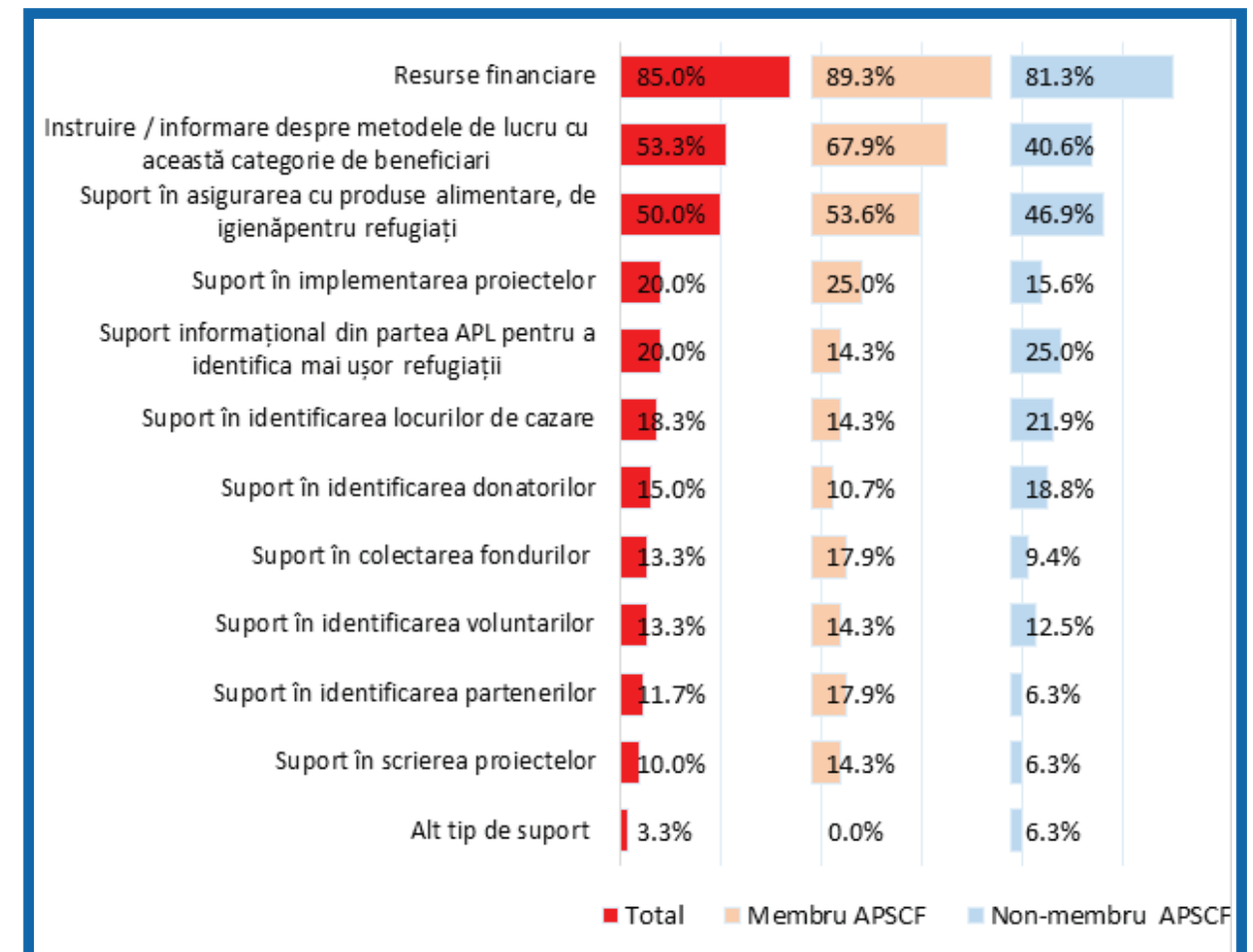


Tipurile de suport de care au beneficiat OSC-urile se referă la: suport financiar (85,0%), instruire / informare despre metodele de lucru cu această categorie de beneficiari (53,3%) și suport în asigurarea cu produse alimentare și de igienă pentru refugiați (50%).

Totodată, societatea civilă participantă la studiu a mai beneficiat de suport în managementul organizației: implementarea proiectelor (20,0%), suport informațional din partea APL pentru a identifica mai ușor refugiații (20,0%), identificarea locurilor de cazare (18,3%), identificarea donatorilor (15,0%),

colectarea de fonduri (13,3%), identificarea voluntarilor (13,3%), identificarea partenerilor (11,7%) și în scrierea de proiecte (10,0%). Membrii APSCF au beneficiat într-o pondere mai mare de instruire / informare despre metodele de lucru cu refugiații, suport în implementarea proiectelor și în identificarea partenerilor. În schimb, OSC-urile non-membre APSCF au beneficiat într-o măsură mai mare de suport informațional din partea APL pentru a identifica mai ușor refugiații.

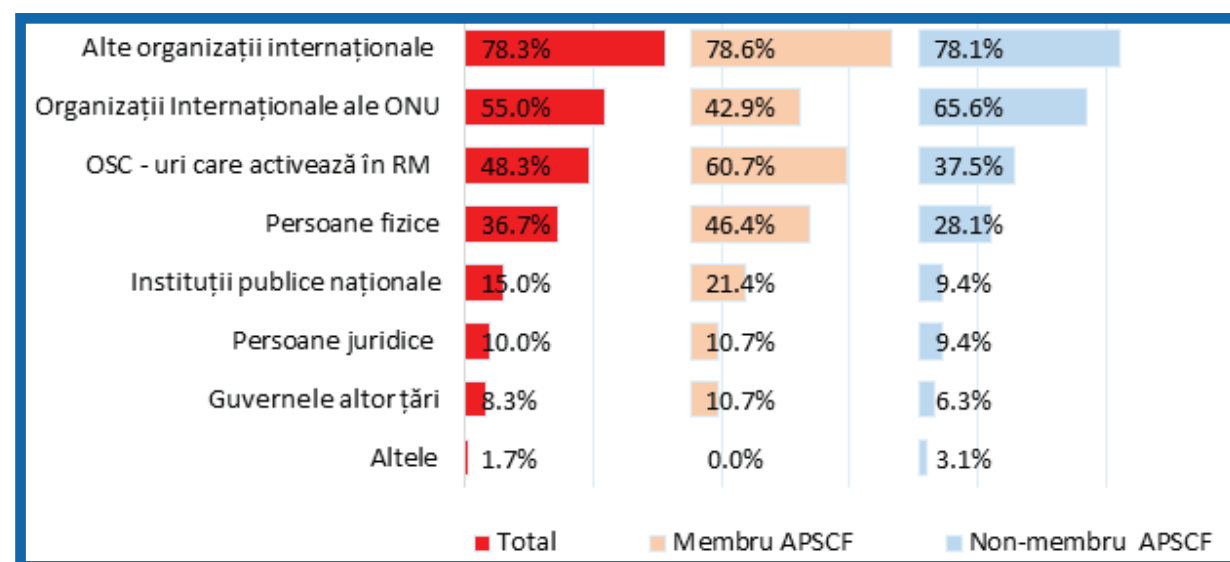
Figura 31. Tipul de suport de care au beneficiat OSC-urile în prestarea serviciilor pentru refugiați



Organizațiile internaționale au oferit într-o măsură mai mare suport sectorului asociativ în perioada de criză (78,3% dintre OSC-uri). Organizațiile ONU au ajutat circa jumătate dintre OSC-uri (55,0%), în mare parte acestea fiind non-membre APSCF (65,6%). Alte organizații din Republica Moldova au sprijinit mai puțin de jumătate din OSC-uri (48,3%), majori-

tatea fiind membre APSCF (60,7%). Aproximativ 1/3 dintre OSC-uri au fost ajutate de persoanele fizice din țară sau de peste hotare (36,7%). Implicarea instituțiilor publice naționale în susținerea OSC-urilor a fost relativ scăzută (15,0%).

**Figura 32. Tipul prestatorilor care au oferit suport OSC-urilor în prestarea serviciilor pentru refugiați**



## Lecții învățate

Criza refugiaților a reprezentat pentru întreaga societate civilă o provocare, a fost o perioadă în care principalele lecții învățate se referă la:

- nevoia adaptării la situații imprevizibile, OSC-urile fiind în situația de aplica metode inovative adaptate la situația curentă

„Moto-ul meu de pe 1 martie și până acum este „Improvizează, adaptează-te, depășește!” Era o perioadă în care într-adevăr trebuia să improvizezi, fiindcă nu știai ce te așteaptă mâine dimineața.” (FG\_1)

- nevoia elaborării unor mecanisme clare de asistență a refugiaților

„Practica altor țări presupune că atunci când imigranții vin în țară, el are un teritoriu segregacionist aparte, sunt programe cu specialiști, de pregătire, adaptare. Persoana și familia se pregătește pentru a intra în societatea în care au venit.” (IA\_11)

- consolidarea echipei OSC-urilor, reușind să intervină în situații imprevizibile

„O lecție învățată a fost că am reușit să fim o echipă foarte

unită și ne-am consolidat.” (FG\_1)

- mobilizarea comunității și a societății civile

„Noi la toți am arătat, inclusiv și statului nostru, că noi putem să gândim și să punem mai presus valoarea umană.” (FG\_1)

„Noi am învățat un lucru bun, cum să colaborăm și cu APL-urile și cu agenții economici și chiar cu oameni de rând, noi am învățat cum să fim mai uniți, mai prietenoși.” (FG\_1)

- consolidarea capacităților resurselor umane, inclusiv nevoia determinării punctelor focale la nivel local

„Unul ține de resurse umane, să aibă competența, asta înseamnă cursuri pentru dânșii.” (IA\_1)

„Trebuie să începem să instruim comunitățile locale, eu de exemplu la momentul când trece criza aceasta, vine altă criză, cu cine vorbesc eu, care este focal point-ul de la Guvern, care e focal point-ul din fiecare comunitate?” (FG\_2)

- interesul scăzut al autorităților de a gestiona și a organiza corect procesele în situații de criză, în special în prima perioadă a crizei

„Am învățat că de fapt nu trebuie să ai tare multe capacități, ca să poți gestiona o anumită criză. Din acest motiv când mă uit la oamenii noștri de la conducere care nu fac față la anumite momente, eu nu-i cred, deoarece noi am găsit soluții pentru situații foarte dificile și eu cred că dacă îți dorești ceva să faci, îți reușește. După aceste momente, eu am înțeles că de fapt oamenii fac schimbarea, dacă și-o propun să o facă!” (FG\_1)

- nevoia de coordonare a acțiunilor la nivel local, de a exista informații complete despre partenerii de la nivel local și a modalităților prin care aceștia ar putea interveni

„O lecție învățată e vorba de o mai bună coordonare. Nu este divizarea asta de roluri sau poate o structurare a acțiunilor și asta un pic tot te copleșește. Dacă toți sar dintr-odată să ajute, de fapt nu este mare ajutor.” (FG\_1)

„Autoritățile publice locale sau direcția de asistență socială ar trebui să cunoască mai bine cine sunt partenerii sau cine sunt ONG-urile care vin în teritoriu și ce servicii oferă. Ei să aibă un tablou mai clar. Să coordoneze activitatea ONG-urilor la nivel comunitar.” (IA\_6)

- nevoia de a fi implementate proiecte comune de asistență atât în suportul refugiaților, cât și a localnicilor pentru evitarea atitudinilor discriminatorii și a situațiilor de conflict

„Eu dacă aș fi donator, aș face pe viitor proiecte de asistență comună, atât pentru cetățenii Republicii Moldova, cât și pentru refugiați. Pentru că reiese că oamenii care trăiesc aici nu trebuiesc nimănui, sunt și ei parte a unor procese și cred că asta ar diminua un pic impactul negativ.” (FG\_1)

„Ar fi bine, ca atunci când donatorii dau un ajutor refugiaților să nu uite și de categoria social vulnerabilă din Moldova.” (FG\_1)

- nevoia de stocare și creare a rezervelor a materialelor de strictă necesitate, ca parte a planurilor de contingență

„Noi ne-am trezit atunci cu pandemia, tot așa ne-a afectat. Noi nu am avut rezerve de măști sau de dezinfectanți, nimic noi nu am avut atunci și lecția învățată a fost că noi trebuie să ne facem rezerve, de ajutor umanitar.” (IA\_1)

- nevoia de date fiabile, OSC-urile fiind în situația de a verifica repetat datele cu referire la refugiați oferite de APL-uri

„E foarte important de verificat informația din diferite surse (APL-uri, asistența socială). Cifrele astea (n.a. cu privire la numărul refugiaților) trebuie să le verifici din mai multe surse.” (IA\_1)

- nevoia evitării arderii profesionale a personalului

„Am învățat că lucrăm foarte mult, am înțeles că putem să lucrăm de 3 ori mai mult și asta nu e de bine, asta sunt lecții rele de învățat.” (FG\_1)

# CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

## Constatări cheie ale studiului



Imagine: Misiunea Socială "Diaconia"

OSC-urile participante la studiu au oferit suport în perioada martie - mai pentru circa 240.000 persoane refugiate, dintre care copii - 51.498, vârstnici - 13.585, persoane cu dizabilități - 3.169 și adulți - 121.833. Indiferent de mandatul OSC-urilor, acestea s-au mobilizat pentru a răspunde crizei refugiaților. Circa 4 din 5 OSC-uri au sprijinit refugiații cazați în gospodăriile casnice și mai mult de 3 din 4 OSC-uri au asistat refugiații cazați în centrele de plasament.

Profilul refugiaților în funcție de perioada de traversare a frontierei atestă că în prima perioadă au traversat granița cea cu un nivel de bunăstare înalt, care necesitau în special suport informațional; în următoarea etapă au intrat în Republica Moldova persoane din clasa socială de mijloc, cu experiență migratorie, iar cea din urmă categorie de refugiați care au ajuns în Moldova sunt persoanele vulnerabile.

Circa 66,0% dintre OSC-urile participante la studiu s-au implicat în sprijinirea refugiaților chiar din primele zile de conflict, în luna februarie, iar circa 31,0% s-au implicat în luna martie. Cei mai mulți dintre ei s-au implicat din inițiativă proprie - 92,0% sau la solicitarea donatorilor parteneri - 53,0%. Prestarea serviciilor pentru refugiați s-a realizat atât la traversarea frontierei, cât și odată cu stabilirea locului de reședință în Republica Moldova. Asigurarea necesităților primare a fost principala sarcină a OSC-urilor, ulterior fiind diversificate serviciile în funcție de necesitățile persoanelor refugiate.

La momentul desfășurării studiului, numărul și ponderea serviciilor prestate era mai mic comparativ cu începutul crizei, atât în rândul OSC-urilor membre, cât și în rândul celor non-membre APSCF. Cele mai multe OSC-uri au asigurat refugiații cu produse de îngrijire (78,0%), produse alimentare (76,0%), materiale pentru copii (68,0%), vestimentație (67,0%) și consiliere psihologică (62,0%). La o distanță de câteva luni (luna iunie 2022) se observă o schimbare în ponderea prestării anumitor tipuri de servicii de suport, în special sporind numărul OSC-urilor care organizează și dotează spații prietenoase copiilor (42,0%), a celor ce oferă servicii

de instruire a personalului implicat în sprijinirea refugiaților (37,0%) și a organizațiilor ce asigură restabilirea legăturilor cu familia (23,0%). Pentru a facilita prestarea unor servicii (alimentație, medicație, vestimentație), unele OSC-uri au implementat sistemul de vouchere.

Studiul a relevat că la începutul crizei nu au existat mecanisme clare cu privire la livrarea unui pachet de servicii necesare refugiaților. Totodată, se evidențiază nevoia stabilirii unui pachet integrat de servicii destinate refugiaților, în baza nevoilor acestora. Un exemplu în acest sens este pachetul de servicii prestat în cadrul centrelor Blue Dot, create, dotate și întreținute de 3 organizații cu suportul UNICEF. OSC-urile își stabilesc serviciile în funcție de necesitățile de bază ale refugiaților (79,0%). În acest context, principalele servicii sunt oferirea de suport material/umanitar, consiliere psihologică, servicii de catering /asigurare cu alimente, servicii de plasament/cazare, activități de organizare a timpului liber pentru copii și suport financiar pentru refugiați.

Circa 15,0% dintre OSC-uri susțin că au răspuns la toate solicitările persoanelor refugiate. În cazul celorlalte OSC-uri, refugiații au fost direcționați către alte organizații sau instituții publice pentru a beneficia de serviciile necesare. În mare parte, acestea redirecționau refugiații în cazul solicitării serviciilor, precum: suport financiar, asigurare cu locuință/loc de trai, stabilirea statutului de refugiat, consultații juridice, asigurarea cu transport, medicamente/servicii medicale etc.

Nevoile refugiaților neacoperite de OSC-uri la momentul efectuării studiului (iunie 2022) includ: costurile tratamentelor costisitoare, aprovizionarea cu lemne și cărbune pentru perioada de iarnă, prelungirea certificatelor de dizabilitate, asigurarea cu mijloace ajutătoare tehnice pentru persoanele cu dizabilități, accesul la educație conform programului ucrainean de studii.

În ultimele 3 luni (martie - mai 2022), OSC-urile participante la studiu au cheltuit circa 124 mln lei pentru sprijinirea refugiaților. Cele mai multe OSC-uri au beneficiat de finanțare

de la o organizație internațională – 61,0%, iar alte 44,0% au prestat servicii fără a dispune de buget/pe bază de voluntariat sau au direcționat resursele financiare din alte proiecte aflate în derulare (36,0%). La moment se atestă interes sporit al donatorilor de a susține efortul OSC-urilor de a sprijini refugiații. Totodată, se evidențiază o capacitate redusă de absorbție a acestor fonduri de către OSC-uri, în condițiile lipsei personalului calificat și a scăderii numărului refugiaților la nivel național.

În mare parte, OSC-urile au avut o cooperare sporadică cu APC, exprimându-și nemulțumirea față de lipsa unui mecanism de intervenție și a planurilor de contingență, lipsa unui leadership instituțional, neimplicarea experților străini în gestionarea crizei etc. În situația creată s-a realizat o dublare a suportului acordat refugiaților de către autorități, OSC-uri și populație.

Cooperarea OSC-urilor cu APL-urile a fost în mare parte apreciată ca fiind una bună, stabilindu-se un parteneriat viabil între acestea. Acest fapt se datorează conștientizării de către APL-uri a propriilor posibilități limitate de asistare a refugiaților, care pot fi în schimb acoperite prin implicarea OSC-urilor. Aspecte care au creat dificultăți de relaționare au fost: lipsa refugiaților în localitate, decepționarea resimțită urmare a lipsei suportului din partea APC și a donatorilor destinat refugiaților, în special în prima perioadă a crizei, atitudine neglijentă a unor APL-uri în raport cu refugiații și atribuțiile de serviciu, politizarea acțiunilor de sprijinire a refugiaților etc.

Criza refugiaților a generat un interes sporit din partea donatorilor față de OSC-uri, fiind extinsă rețeaua donatorilor cu care lucrau OSC-urile. Pentru asigurarea unei cooperări în procesul de sprijinire a refugiaților, UNHCR s-a implicat în coordonarea Forumului de Coordonare a Refugiaților (FCR). Aspectele care au nemulțumit OSC-urile, au fost: frecvența mare a vizitelor din partea donatorilor în prima perioadă, uneori fără siguranța obținerii unui suport, tergiversarea transferului resurselor din fondurile de urgență, nevoia de a

fi respectate procedurile de achiziții care creau dificultăți de aprovizionare rapidă a refugiaților cu cele necesare, slaba coordonare între donatori, birocrăția în prezentarea dovezilor acțiunilor desfășurate etc.

Ultimele luni au marcat cooperarea dintre OSC-uri. Pe de o parte, unele OSC-uri au stabilit o cooperare viabilă prin crearea unor echipe mobile comune, partajarea cheltuielilor, schimb și colectare de informații, suport financiar, iar pe de altă parte s-a evidențiat o concurență între acestea. În acest sens s-a atestat o slabă coordonare a efortului OSC-urilor în oferirea suportului refugiaților. Studiul a relevat unele intenții a OSC-urilor de delimitare a zonelor de intervenție pentru evitarea dublării suportului.

La începutul crizei, marea majoritate a OSC-urilor nu erau pregătite sau erau slab pregătite de a presta servicii persoanelor refugiate. Pentru circa 77,0% dintre OSC-uri începutul crizei a fost foarte dificil sau mai degrabă dificil. La moment (luna iunie 2022) nivelul de pregătire a OSC-urilor a crescut, cel mai mult s-a îmbunătățit accesul la informații, nivelul de experiență/expertiză, metodele de intervenție și aspectele metodologice (ghiduri, instrucțiuni).

La moment (luna iunie 2022) OSC-urile se confruntă cu o serie de dificultăți, printre care: incertitudinea / instabilitatea din cauza războiului, care complică planificarea activităților – 57,0%, lipsa resurselor financiare – 42,0%, lipsa susținerii din partea statului – 40,0%, slaba coordonare la nivel de guvern – 33,0% și dificultăți organizatorice – 32,0%.

La nivel organizațional, OSC-urile se confruntă cu dificultăți de identificare a personalului calificat – 69,0%, asigurare a sustenabilității financiare a ONG-ului – 64,0% și de menținere a personalului – 53,0%. Problema personalului calificat a fost pe larg abordată în cadrul studiului, atestându-se o lipsă de personal, „furtul” personalului între organizații, solicitări salariale exagerate.

În vederea îmbunătățirii calității prestării serviciilor în beneficiul refugiaților, au fost identificate următoarele necesitățile ale OSC-urilor: resurse financiare – 68,0%, resurse umane

– 49,0%, acces la informații cu privire la necesitățile refugiaților – 53,0% și coordonare sau colaborare cu ONG-urile locale, organizațiile internaționale, Guvern și alte instituții de stat.

Circa 34,0% dintre OSC-uri au menționat nevoia de instruire / informare despre metodele de lucru cu această categorie de beneficiari, cele mai multe informându-se din internet (52,0%) sau discutând cu alți colegi cu experiență în acest domeniu (51,0%). Doar aproximativ 3 din 10 OSC-uri au reușit să participe la astfel de instruirii, iar circa 4 din 10 OSC-uri (26%) aveau experiența necesară de lucru cu astfel de beneficiari.

Circa 6 din 10 OSC-uri au beneficiat în ultimele 3 luni (martie-mai 2022) de suport în prestarea serviciilor pentru refugiați. În mare parte acestea sunt membrii APSCF – 82,4%, care au beneficiat într-o măsură mai mare de resurse financiare – 85,0%, informare cu privire la modul de lucru cu refugiații – 83,3% și suport în asigurarea cu produse alimentare sau de igienă pentru refugiați – 50,0%. Acest suport s-a

datorat implicării nemijlocite a organizațiilor internaționale, agențiilor ONU, organizațiilor care activează în RM și din partea cetățenilor.

Principalele lecții învățate în perioada de criză a refugiaților se referă la: adaptarea la situații imprevizibile; lipsa planurilor de răspuns la criză a afectat buna intervenție, mobilizarea exemplară a societății civile și populației, interesul scăzut al autorităților în gestionarea corectă a situației de criză, nevoia de implementare de proiecte comune atât pentru refugiați, cât și populația băștinașă, lipsa datelor fiabile a condus la o intervenție întârziată, nevoia de consolidare a echipelor și de motivare a personalului.

În pofida tuturor dificultăților cu care s-a confruntat societatea civilă, s-a reușit mobilizarea acesteia pentru un răspuns prompt la criza refugiaților. Situația curentă atestă nevoia elaborării unui plan de contingență/răspuns la crize, care va permite asigurarea sinergiei acțiunilor la nivel național și local.

# RECOMANDĂRI

Datele colectate și analizate în cadrul studiului sociologic au permis formularea următoarelor recomandări.

I. Îmbunătățirea prestării serviciilor pentru refugiați necesită:

- Elaborarea unui plan de intervenție pentru susținerea refugiaților, cu accent pe integrarea în câmpul muncii, școlarizarea copiilor, serviciile sociale, incluziune socială;
  - Dezvoltarea unor măsuri de suport a sectorului privat și public care angajează persoane refugiate;
  - Identificarea spațiilor de locuit în afara centrelor de plasament, în vederea evitării dependenței de acestea și crearea condițiilor de incluziune și participare socială;
  - Identificarea soluțiilor pentru integrarea copiilor în procesul educațional, indiferent de treapta educațională. Se impune nevoia de a integra copiii în grădinițe, pentru a facilita participarea pe piața muncii a femeilor;
  - Stabilirea pachetului minim de servicii pentru asistarea refugiaților și adaptarea acestuia la nevoile individuale;
  - Asigurarea cu mijloace asistive a persoanele cu dizabilități și a celor în vârstă;
  - Asigurarea accesului persoanelor care necesită tratamente costisitoare la servicii de sănătate;
  - Evaluarea periodică a nevoilor refugiaților pentru a asigura acoperirea acestora prin serviciile prestate;
  - Fortificarea cooperării dintre OSC-uri în vederea evitării dublării suportului;
  - Stabilirea unei structuri coordonatoare a sectorului asociativ;
  - Cooperarea viabilă cu OSC-urile locale și regionale pentru a asigura o intervenție eficientă și o comunicare la nivel local;
  - Desfășurarea în continuare a activităților de suport atât a refugiaților, cât și a populației băștinașe, pentru a evita disensiunile în interiorul comunităților;
- II. Asigurarea unui răspuns prompt al Guvernului/țării la situații de criză umanitară impune:
- Nevoia de elaborare a unui plan de contingență la nivel

național și local, prin instituirea punctelor focale atât la nivel central, cât și local;

- Crearea de rezerve, inclusiv de echipamente necesare unei bune gestionări a crizei, și / sau capacitatea APL-urilor.
  - Necesitatea asigurării unei comunicări mai bune între donatori, APC și OSC-uri în vederea determinării nevoilor de suport și evitarea dublării și risipei suportului;
  - Debirocratizarea proceselor prin stabilirea unor reguli mai facile în situațiile de criză;
  - Pregătirea populației pentru a putea răspunde adecvat la crize, prin informare, instruire și organizarea de simulări;
  - Dezvoltarea unui sistem de monitorizare a refugiaților care va permite obținerea unor date fiabile cu privire la numărul acestora și prestarea eficientă a suportului;
  - Instruirea reprezentanților APL-urilor cu privire la intervențiile în situații de criză, asistarea copiilor și a persoanelor nedocumentate etc.;
  - Fortificarea capacităților profesioniștilor implicați în asistarea persoanelor refugiate în domeniul managementului de caz, traumă etc.;
  - Stabilirea unui mecanism corect, transparent și adaptat de comunicare cu APL, OSC-uri, refugiați și populația țării;
  - Implementarea unui sistem de măsuri și acțiuni de recuperare a efortului societății civile în sprijinirea refugiaților;
- III. Sporirea vizibilității eforturilor OSC-urilor impune nevoia de:
- Creare a unui mecanism de coordonare a eforturilor OSC-urilor și de comunicare cu APC;
  - Delimitare zonală a activităților desfășurate de fiecare OSC sau realizarea în comun a activităților;
  - Diseminare a bunelor practici în prestarea unor servicii refugiaților între OSC-uri;
  - Reflectare a activităților desfășurate prin diverse modalități, astfel încât să se asigure o informare adecvată.

# ANEXE

Tabelul 1. Structura eșantionului:

	Număr	%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34 34,0%
	<b>Non-membru</b>	66 66,0%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32 32,0%
	<b>ONG Național</b>	56 56,0%
	<b>Alt tip de ONG (Religios / Internațional)</b>	12 12,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25 25,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	21 21,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29 29,0%
	<b>Nu cunos</b>	25 25,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29 29,0%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58 58,0%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13 13,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60 60,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40 40,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64 64,0%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36 36,0%

Tabelul 2. Tipul OSC (organizației a societății civile):

	Număr	ONG Local	ONG Regional	ONG Național	Organizație cu caracter religios	Filială a ONG internațional
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>16,0%</b>	<b>16,0%</b>	<b>56,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>9,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34 20,6%	14,7%	47,1%	5,9%	11,8%
	<b>Non-membru</b>	66 13,6%	16,7%	60,6%	1,5%	7,6%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32 50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	<b>ONG Național</b>	56 0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	<b>Alt tip de ONG (Religios / Internațional)</b>	12 0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25 40,0%	0,0%	56,0%	4,0%	0,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	21 9,5%	9,5%	71,4%	4,8%	4,8%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29 0,0%	17,2%	58,6%	3,4%	20,7%
	<b>Nu cunos</b>	25 16,0%	36,0%	40,0%	0,0%	8,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29 24,1%	17,2%	51,7%	3,4%	3,4%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58 15,5%	17,2%	56,9%	1,7%	8,6%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13 0,0%	7,7%	61,5%	7,7%	23,1%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60 15,0%	13,3%	56,7%	3,3%	11,7%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40 17,5%	20,0%	55,0%	2,5%	5,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64 12,5%	1,6%	68,8%	3,1%	14,1%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36 22,2%	41,7%	33,3%	2,8%	0,0%

Tabelul 3. Care sunt principalele trei domenii de activitate în care ați activat ultimii 3 ani?

		Număr	Cultură	Educație	Sănătate	Servicii sociale	Mediu / ecologie	Dezvoltare durabilă	Civic și Advocacy
<b>Total</b>		100	4,0%	42,0%	23,0%	67,0%	13,0%	29,0%	46,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	34	5,9%	55,9%	26,5%	73,5%	11,8%	17,6%	35,3%
	Non-membru	66	3,0%	34,8%	21,2%	63,6%	13,6%	34,8%	51,5%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	32	6,3%	40,6%	15,6%	75,0%	15,6%	28,1%	40,6%
	ONG Național	56	0,0%	39,3%	28,6%	62,5%	10,7%	26,8%	50,0%
	Alt tip de ONG	12	16,7%	58,3%	16,7%	66,7%	16,7%	41,7%	41,7%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	25	4,0%	48,0%	28,0%	52,0%	12,0%	12,0%	32,0%
	201-999 beneficiari	21	0,0%	42,9%	23,8%	61,9%	9,5%	38,1%	52,4%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	0,0%	41,4%	27,6%	75,9%	17,2%	37,9%	58,6%
	Nu cunosc	25	12,0%	36,0%	12,0%	76,0%	12,0%	28,0%	40,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	29	6,9%	48,3%	31,0%	58,6%	17,2%	31,0%	27,6%
	1-2 mln. lei	58	3,4%	41,4%	19,0%	67,2%	10,3%	27,6%	50,0%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	0,0%	30,8%	23,1%	84,6%	15,4%	30,8%	69,2%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	60	3,3%	46,7%	28,3%	71,7%	13,3%	23,3%	46,7%
	Nu au beneficiat	40	5,0%	35,0%	15,0%	60,0%	12,5%	37,5%	45,0%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	64	3,1%	45,3%	25,0%	62,5%	12,5%	26,6%	50,0%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	5,6%	36,1%	19,4%	75,0%	13,9%	33,3%	38,9%

Tabelul 4. Care sunt principalele trei domenii de activitate în care ați activat ultimii 3 ani?

		Drepturile Omului / copiilor	Filan-tropic	Sport	Agricul-tură	Tineret	Activități religioase	Alt domeniu
<b>Total</b>		57,0%	11,0%	4,0%	3,0%	33,0%	1,0%	12,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	58,8%	8,8%	0,0%	0,0%	38,2%	2,9%	0,0%
	Non-membru	56,1%	12,1%	6,1%	4,5%	30,3%	0,0%	18,2%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	53,1%	9,4%	6,3%	6,3%	46,9%	0,0%	6,3%
	ONG Național	57,1%	7,1%	3,6%	0,0%	26,8%	0,0%	14,3%
	Alt tip de ONG	66,7%	33,3%	0,0%	8,3%	25,0%	8,3%	16,7%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	32,0%	16,0%	0,0%	0,0%	40,0%	4,0%	8,0%
	201-999 beneficiari	71,4%	4,8%	9,5%	4,8%	33,3%	0,0%	14,3%
	Mai mult de 1000 beneficiari	65,5%	10,3%	0,0%	3,4%	27,6%	0,0%	17,2%
	Nu cunosc	60,0%	12,0%	8,0%	4,0%	32,0%	0,0%	8,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	55,2%	10,3%	6,9%	0,0%	44,8%	3,4%	10,3%
	1-2 mln. lei	58,6%	10,3%	3,4%	3,4%	29,3%	0,0%	12,1%
	Mai mult de 2 mln. lei	53,8%	15,4%	0,0%	7,7%	23,1%	0,0%	15,4%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	65,0%	6,7%	3,3%	1,7%	36,7%	0,0%	15,0%
	Nu au beneficiat	45,0%	17,5%	5,0%	5,0%	27,5%	2,5%	7,5%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	54,7%	12,5%	6,3%	3,1%	26,6%	0,0%	14,1%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	61,1%	8,3%	0,0%	2,8%	44,4%	2,8%	8,3%

Tabelul 5. Care sunt grupurile țintă/ beneficiarii activităților desfășurate de organizația Dvs. în ultimii 3 ani?

		Număr	Tineri (copii, elevi, studenți)	Persoane în etate	Femei	Persoane nevoiașe	Persoane dependente de droguri și alcool
<b>Total</b>		100	70,0%	37,0%	37,0%	44,0%	4,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	34	82,4%	14,7%	29,4%	44,1%	5,9%
	Non-membru	66	63,6%	48,5%	40,9%	43,9%	3,0%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	32	68,8%	37,5%	46,9%	40,6%	3,1%
	ONG Național	56	66,1%	37,5%	35,7%	39,3%	5,4%
	Alt tip de ONG	12	91,7%	33,3%	16,7%	75,0%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	25	80,0%	24,0%	24,0%	28,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	21	61,9%	33,3%	47,6%	57,1%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	72,4%	48,3%	37,9%	51,7%	13,8%
	Nu cunosc	25	64,0%	40,0%	40,0%	40,0%	0,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	29	72,4%	31,0%	37,9%	44,8%	3,4%
	1-2 mln. lei	58	67,2%	34,5%	37,9%	39,7%	3,4%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	76,9%	61,5%	30,8%	61,5%	7,7%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	60	70,0%	38,3%	31,7%	51,7%	6,7%
	Nu au beneficiat	40	70,0%	35,0%	45,0%	32,5%	0,0%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	64	76,6%	28,1%	29,7%	39,1%	4,7%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	58,3%	52,8%	50,0%	52,8%	2,8%

Tabelul 6. Care sunt grupurile țintă/ beneficiarii activităților desfășurate de organizația Dvs. în ultimii 3 ani?

		Grupuri profesionale	Minorități etnice	Societatea/ populația în general	Persoane cu necesități speciale	Refugiați	Alticineva
<b>Total</b>		19,0%	9,0%	39,0%	45,0%	57,0%	10,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	14,7%	2,9%	32,4%	50,0%	58,8%	8,8%
	Non-membru	21,2%	12,1%	42,4%	42,4%	56,1%	10,6%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	9,4%	6,3%	40,6%	56,3%	53,1%	6,3%
	ONG Național	23,2%	10,7%	35,7%	37,5%	53,6%	12,5%
	Alt tip de ONG	25,0%	8,3%	50,0%	50,0%	83,3%	8,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	16,0%	4,0%	20,0%	48,0%	52,0%	12,0%
	201-999 beneficiari	9,5%	19,0%	33,3%	47,6%	57,1%	4,8%
	Mai mult de 1000 beneficiari	34,5%	13,8%	51,7%	41,4%	75,9%	13,8%
	Nu cunosc	12,0%	0,0%	48,0%	44,0%	40,0%	8,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	17,2%	10,3%	31,0%	55,2%	55,2%	6,9%
	1-2 mln. lei	19,0%	8,6%	41,4%	39,7%	50,0%	12,1%
	Mai mult de 2 mln. lei	23,1%	7,7%	46,2%	46,2%	92,3%	7,7%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	18,3%	8,3%	40,0%	43,3%	61,7%	8,3%
	Nu au beneficiat	20,0%	10,0%	37,5%	47,5%	50,0%	12,5%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	25,0%	10,9%	35,9%	37,5%	59,4%	14,1%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	8,3%	5,6%	44,4%	58,3%	52,8%	2,8%

Tabelul 7. Ce tipuri de activități a realizat organizația în ultimii 3 ani?

		Număr	Seminare/ training-uri	Orientare și ghidare în cariera, formare și integrare	Cercetare, elaborarea de studii în diverse domenii	Prestare de servicii	Reintegrare social-economică a persoanelor în situații de risc	Monitorizare și evaluarea activității APL
<b>Total</b>		100	89,0%	36,0%	45,0%	74,0%	36,0%	21,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	34	85,3%	38,2%	47,1%	76,5%	41,2%	8,8%
	Non-membru	66	90,9%	34,8%	43,9%	72,7%	33,3%	27,3%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	32	84,4%	37,5%	21,9%	78,1%	34,4%	25,0%
	ONG Național	56	91,1%	32,1%	51,8%	73,2%	32,1%	23,2%
	Alt tip de ONG	12	91,7%	50,0%	75,0%	66,7%	58,3%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	25	84,0%	20,0%	36,0%	80,0%	20,0%	24,0%
	201-999 beneficiari	21	90,5%	47,6%	47,6%	81,0%	52,4%	33,3%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	100,0%	44,8%	65,5%	72,4%	48,3%	13,8%
	Nu cunosc	25	80,0%	32,0%	28,0%	64,0%	24,0%	16,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	29	82,8%	24,1%	37,9%	79,3%	31,0%	17,2%
	1-2 mln. lei	58	89,7%	39,7%	43,1%	72,4%	36,2%	24,1%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Mai mult de 2 mln. lei	13	100,0%	46,2%	69,2%	69,2%	46,2%	15,4%
	Au beneficiat	60	90,0%	41,7%	45,0%	75,0%	38,3%	13,3%
<b>Zona de activitate:</b>	Nu au beneficiat	40	87,5%	27,5%	45,0%	72,5%	32,5%	32,5%
	Chișinău	64	95,3%	39,1%	56,3%	70,3%	35,9%	17,2%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	77,8%	30,6%	25,0%	80,6%	36,1%	27,8%

Tabelul 8. Ce tipuri de activități a realizat organizația în ultimii 3 ani?

		Monitorizare și elaborare a politicilor publice (Watchdogging)	Campanii de mediatizare/in formare socială a populației	Implicare în rezolvarea problemelor locale	Acțiuni de promovare (Advocacy și lobby)	Activități de protecție a mediului înconjurător	Alteva indicați
<b>Total</b>		39,0%	60,0%	49,0%	59,0%	21,0%	7,0%
Organizație membră APSCF:	Membru	35,3%	47,1%	47,1%	52,9%	14,7%	8,8%
	Non-membru	40,9%	66,7%	50,0%	62,1%	24,2%	6,1%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	31,3%	56,3%	59,4%	50,0%	21,9%	3,1%
	ONG Național	37,5%	64,3%	44,6%	64,3%	19,6%	8,9%
	Alt tip de ONG	66,7%	50,0%	41,7%	58,3%	25,0%	8,3%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	36,0%	48,0%	48,0%	60,0%	20,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	33,3%	61,9%	57,1%	57,1%	28,6%	14,3%
	Mai mult de 1000 beneficiari	48,3%	72,4%	58,6%	75,9%	24,1%	10,3%
	Nu cunosc	36,0%	56,0%	32,0%	40,0%	12,0%	4,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	27,6%	62,1%	55,2%	51,7%	27,6%	6,9%
	1-2 mln. lei	39,7%	56,9%	46,6%	56,9%	17,2%	6,9%
	Mai mult de 2 mln. lei	61,5%	69,2%	46,2%	84,6%	23,1%	7,7%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	38,3%	61,7%	50,0%	55,0%	18,3%	8,3%
	Nu au beneficiat	40,0%	57,5%	47,5%	65,0%	25,0%	5,0%
Zona de activitate:	Chișinău	43,8%	60,9%	39,1%	68,8%	18,8%	9,4%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	30,6%	58,3%	66,7%	41,7%	25,0%	2,8%

Tabelul 9. Când ați luat decizia de a vă implica și acorda suport persoanelor refugiate din Ucraina?

		Număr	Februarie	Martie	Aprilie
<b>Total</b>		100	66,0%	31,0%	3,0%
Organizație membră APSCF:	Membru	34	61,8%	35,3%	2,9%
	Non-membru	66	68,2%	28,8%	3,0%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	56,3%	43,8%	0,0%
	ONG Național	56	71,4%	23,2%	5,4%
	Alt tip de ONG	12	66,7%	33,3%	0,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	52,0%	40,0%	8,0%
	201-999 beneficiari	21	85,7%	14,3%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	69,0%	27,6%	3,4%
	Nu cunosc	25	60,0%	40,0%	0,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	72,4%	27,6%	0,0%
	1-2 mln. lei	58	63,8%	32,8%	3,4%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	61,5%	30,8%	7,7%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	71,7%	26,7%	1,7%
	Nu au beneficiat	40	57,5%	37,5%	5,0%
Zona de activitate:	Chișinău	64	73,4%	21,9%	4,7%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	52,8%	47,2%	0,0%

Tabelul 10. Care sunt motivele implicării organizației Dvs. în prestarea suportului / serviciilor pentru persoanele refugiate?

		Număr	Solicitarea donatorilor/parteneri/cu care colaboram deja	Disponibilitatea finanțării pentru proiectele destinate refugiaților	Solicitar ea guvernului	Solicitarea APL	Inițiativă proprie	Solicitarea oamenilor din comunitate / Donațiile din partea comunității	Alteva
<b>Total</b>		100	53,0%	28,0%	11,0%	17,0%	92,0%	26,0%	7,0%
Organizație membră APSCF:	Membru	34	55,9%	35,3%	8,8%	11,8%	94,1%	29,4%	2,9%
	Non-membru	66	51,5%	24,2%	12,1%	19,7%	90,9%	24,2%	9,1%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	46,9%	25,0%	0,0%	12,5%	87,5%	40,6%	3,1%
	ONG Național	56	50,0%	23,2%	17,9%	21,4%	94,6%	19,6%	7,1%
	Alt tip de ONG	12	83,3%	58,3%	8,3%	8,3%	91,7%	16,7%	16,7%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	40,0%	12,0%	0,0%	12,0%	88,0%	32,0%	12,0%
	201-999 beneficiari	21	57,1%	28,6%	23,8%	19,0%	90,5%	23,8%	4,8%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	62,1%	48,3%	20,7%	13,8%	93,1%	13,8%	10,3%
	Nu cunosc	25	52,0%	20,0%	0,0%	24,0%	96,0%	36,0%	0,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	44,8%	20,7%	3,4%	6,9%	93,1%	34,5%	10,3%
	1-2 mln. lei	58	51,7%	24,1%	8,6%	20,7%	93,1%	25,9%	3,4%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	76,9%	61,5%	38,5%	23,1%	84,6%	7,7%	15,4%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	58,3%	35,0%	13,3%	20,0%	90,0%	23,3%	6,7%
	Nu au beneficiat	40	45,0%	17,5%	7,5%	12,5%	95,0%	30,0%	7,5%
Zona de activitate:	Chișinău	64	51,6%	29,7%	12,5%	14,1%	93,8%	17,2%	7,8%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	55,6%	25,0%	8,3%	22,2%	88,9%	41,7%	5,6%

Tabelul 11. Care din următoarele tipuri de suport le-ați prestat persoanelor refugiate din Ucraina când ați început să lucrați cu această categorie de beneficiari? Ponderele răspunsurilor DA!!!

		Număr	Suport logistic la punctele de trecere a frontierei (orientare, ghidare)	Consilier e psihologice	Consultații juridice (în special legate de documente)	Asigurarea cu locuință / loc de trai	Cazare în centrul destinat pentru refugiați	Asigurarea cu produse alimentare	Asigurarea cu medicamente / servicii medicale
<b>Total</b>		100	46,0%	62,0%	40,0%	44,0%	48,0%	76,0%	49,0%
Organizație membră APSCF:	Membru	34	47,1%	76,5%	35,3%	47,1%	47,1%	73,5%	50,0%
	Non-membru	66	45,5%	54,5%	42,4%	42,4%	48,5%	77,3%	48,5%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	28,1%	53,1%	37,5%	46,9%	56,3%	90,6%	50,0%
	ONG Național	56	62,5%	64,3%	37,5%	41,1%	44,6%	66,1%	48,2%
	Alt tip de ONG	12	16,7%	75,0%	58,3%	50,0%	41,7%	83,3%	50,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	32,0%	52,0%	20,0%	52,0%	36,0%	68,0%	56,0%
	201-999 beneficiari	21	52,4%	66,7%	66,7%	52,4%	61,9%	85,7%	52,4%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	48,3%	75,9%	48,3%	41,4%	41,4%	82,8%	51,7%
	Nu cunosc	25	52,0%	52,0%	28,0%	32,0%	56,0%	68,0%	36,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	51,7%	62,1%	37,9%	55,2%	48,3%	79,3%	55,2%
	1-2 mln. lei	58	44,8%	60,3%	36,2%	39,7%	51,7%	74,1%	46,6%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	38,5%	69,2%	61,5%	38,5%	30,8%	76,9%	46,2%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	45,0%	68,3%	46,7%	50,0%	48,3%	83,3%	53,3%
	Nu au beneficiat	40	47,5%	52,5%	30,0%	35,0%	47,5%	65,0%	42,5%
Zona de activitate:	Chișinău	64	48,4%	59,4%	35,9%	42,2%	42,2%	70,3%	51,6%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	41,7%	66,7%	47,2%	47,2%	58,3%	86,1%	44,4%



Tabelul 12. Care din următoarele tipuri de suport le-ați prestat persoanelor refugiate din Ucraina când ați început să lucrați cu această categorie de beneficiari ? Ponderea răspunsurilor DA!!!

		Asigurarea cu îmbrăcăminte / încălțăminte	Asigurarea cu produse igienice	Asigurarea cu transport până la un punct de destinație în țară sau peste hotare	Asigurarea cu resurse financiare	Asigurarea cu materiale/resurse pentru copii (rechizite, jucării, etc.)	Asigurarea cu resurse de comunicare (cartela telefonică, internet)	Suport în căutarea unui loc de muncă
<b>Total</b>		67,0%	78,0%	42,0%	22,0%	68,0%	21,0%	34,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	61,8%	82,4%	52,9%	17,6%	85,3%	29,4%	32,4%
	<b>Non-membru</b>	69,7%	75,8%	36,4%	24,2%	59,1%	16,7%	34,8%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	78,1%	84,4%	34,4%	25,0%	75,0%	25,0%	37,5%
	<b>ONG Național</b>	57,1%	71,4%	50,0%	17,9%	64,3%	17,9%	37,5%
	<b>Alt tip de ONG</b>	83,3%	91,7%	25,0%	33,3%	66,7%	25,0%	8,3%
	<b>Până la 200 beneficiari</b>	60,0%	68,0%	28,0%	20,0%	72,0%	28,0%	16,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>201-999 beneficiari</b>	76,2%	85,7%	47,6%	28,6%	71,4%	28,6%	42,9%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	69,0%	89,7%	44,8%	31,0%	69,0%	24,1%	44,8%
	<b>Nu cunosc</b>	64,0%	68,0%	48,0%	8,0%	60,0%	4,0%	32,0%
	<b>Până la 1 mln. lei</b>	69,0%	75,9%	44,8%	20,7%	72,4%	27,6%	31,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>1-2 mln. lei</b>	70,7%	79,3%	39,7%	22,4%	67,2%	19,0%	31,0%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	46,2%	76,9%	46,2%	23,1%	61,5%	15,4%	53,8%
	<b>Au beneficiat</b>	73,3%	88,3%	50,0%	23,3%	75,0%	25,0%	40,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Nu au beneficiat</b>	57,5%	62,5%	30,0%	20,0%	57,5%	15,0%	25,0%
	<b>Chișinău</b>	62,5%	73,4%	40,6%	23,4%	68,8%	20,3%	34,4%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	75,0%	86,1%	44,4%	19,4%	66,7%	22,2%	33,3%

Tabelul 14. În opinia Dvs. nevoie / necesitățile refugiaților ucraineni la moment ...?

		Număr	S-au schimbat foarte mult	S-au schimbat mult	S-au schimbat puțin	Nu s-au schimbat deloc	Nu știu
<b>Total</b>		100	10,0%	37,0%	46,0%	1,0%	6,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	8,8%	44,1%	38,2%	0,0%	8,8%
	<b>Non-membru</b>	66	10,6%	33,3%	50,0%	1,5%	4,5%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	9,4%	37,5%	37,5%	3,1%	12,5%
	<b>ONG Național</b>	56	10,7%	35,7%	50,0%	0,0%	3,6%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	8,3%	41,7%	50,0%	0,0%	0,0%
	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	8,0%	28,0%	52,0%	0,0%	12,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>201-999 beneficiari</b>	21	9,5%	57,1%	33,3%	0,0%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	10,3%	27,6%	62,1%	0,0%	0,0%
	<b>Nu cunosc</b>	25	12,0%	40,0%	32,0%	4,0%	12,0%
	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	13,8%	34,5%	51,7%	0,0%	0,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>1-2 mln. lei</b>	58	10,3%	37,9%	39,7%	1,7%	10,3%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	0,0%	38,5%	61,5%	0,0%	0,0%
	<b>Au beneficiat</b>	60	8,3%	36,7%	48,3%	0,0%	6,7%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Nu au beneficiat</b>	40	12,5%	37,5%	42,5%	2,5%	5,0%
	<b>Chișinău</b>	64	7,8%	35,9%	50,0%	1,6%	4,7%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	13,9%	38,9%	38,9%	0,0%	8,3%

Tabelul 15. Care din următoarele tipuri de suport le prestați persoanelor refugiate din Ucraina la moment? Ponderea răspunsurilor DA!!!

		Număr	Suport logistic la punctele de trecere a frontierei (orientare, ghidare)	Consilier psihologică	Consultații juridice (în special legate de documente)	Asigurarea cu locuință / loc de trai	Cazare în centrul destinat pentru refugiați	Asigurarea cu produse alimentare	Asigurarea cu medicamente / servicii medicale
<b>Total</b>		100	21,0%	59,0%	36,0%	26,0%	31,0%	58,0%	44,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	20,6%	79,4%	29,4%	29,4%	35,3%	55,9%	44,1%
	<b>Non-membru</b>	66	21,2%	48,5%	39,4%	24,2%	28,8%	59,1%	43,9%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	6,3%	53,1%	31,3%	28,1%	37,5%	65,6%	40,6%
	<b>ONG Național</b>	56	28,6%	58,9%	33,9%	25,0%	28,6%	50,0%	44,6%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	25,0%	75,0%	58,3%	25,0%	25,0%	75,0%	50,0%
	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	4,0%	48,0%	16,0%	32,0%	24,0%	44,0%	40,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>201-999 beneficiari</b>	21	28,6%	57,1%	61,9%	28,6%	38,1%	71,4%	52,4%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	34,5%	69,0%	48,3%	20,7%	27,6%	62,1%	44,8%
	<b>Nu cunosc</b>	25	16,0%	60,0%	20,0%	24,0%	36,0%	56,0%	40,0%
	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	27,6%	51,7%	41,4%	41,4%	31,0%	55,2%	48,3%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>1-2 mln. lei</b>	58	13,8%	62,1%	29,3%	20,7%	32,8%	55,2%	39,7%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	38,5%	61,5%	53,8%	15,4%	23,1%	76,9%	53,8%
	<b>Au beneficiat</b>	60	25,0%	70,0%	48,3%	31,7%	33,3%	65,0%	53,3%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Nu au beneficiat</b>	40	15,0%	42,5%	17,5%	17,5%	27,5%	47,5%	30,0%
	<b>Chișinău</b>	64	23,4%	59,4%	32,8%	21,9%	28,1%	53,1%	45,3%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	16,7%	58,3%	41,7%	33,3%	36,1%	66,7%	41,7%

Tabelul 13. Care din următoarele tipuri de suport le-ați prestat persoanelor refugiate din Ucraina când ați început să lucrați cu această categorie de beneficiari ? Ponderea răspunsurilor DA!!!

		Suport în încadrarea copiilor în instituții de învățământ	Oferirea de servicii educaționale și/sau de recreere pentru copiii	Suport în stabilirea statutului de refugiat	Restabilirea legăturilor cu familia	Organizarea și dotarea spațiilor prietenoase pentru copii	Instruirea persoanelor care lucrează direct cu refugiații (ex. profesori, psihologi, etc.)	Suport pentru persoanele cu nevoi speciale, dizabilități/maladii periculoase
<b>Total</b>		29,0%	50,0%	21,0%	21,0%	40,0%	32,0%	40,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	29,4%	67,6%	17,6%	20,6%	61,8%	38,2%	41,2%
	<b>Non-membru</b>	28,8%	40,9%	22,7%	21,2%	28,8%	28,8%	39,4%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	46,9%	62,5%	21,9%	25,0%	46,9%	21,9%	40,6%
	<b>ONG Național</b>	21,4%	42,9%	21,4%	17,9%	35,7%	35,7%	42,9%
	<b>Alt tip de ONG</b>	16,7%	50,0%	16,7%	25,0%	41,7%	41,7%	25,0%
	<b>Până la 200 beneficiari</b>	40,0%	56,0%	0,0%	8,0%	28,0%	16,0%	40,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>201-999 beneficiari</b>	23,8%	38,1%	33,3%	38,1%	28,6%	33,3%	52,4%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	34,5%	55,2%	41,4%	24,1%	51,7%	48,3%	37,9%
	<b>Nu cunosc</b>	16,0%	48,0%	8,0%	16,0%	48,0%	28,0%	32,0%
	<b>Până la 1 mln. lei</b>	24,1%	51,7%	17,2%	17,2%	34,5%	17,2%	44,8%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>1-2 mln. lei</b>	32,8%	48,3%	19,0%	20,7%	37,9%	32,8%	39,7%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	23,1%	53,8%	38,5%	30,8%	61,5%	61,5%	30,8%
	<b>Au beneficiat</b>	30,0%	55,0%	23,3%	25,0%	43,3%	40,0%	40,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Nu au beneficiat</b>	27,5%	42,5%	17,5%	15,0%	35,0%	20,0%	40,0%
	<b>Chișinău</b>	25,0%	45,3%	21,9%	18,8%	42,2%	35,9%	40,6%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36,1%	58,3%	19,4%	25,0%	36,1%	25,0%	38,9%

Tabelul 16. Care din următoarele tipuri de suport le prestați persoanelor refugiate din Ucraina la moment? Ponderea răspunsurilor DA!!!

		Asigurarea cu îmbrăcăminte / încălțăminte	Asigurarea cu produse igienice	Asigurarea cu transport până la un punct de destinație în țară sau peste hotare	Asigurarea cu resurse financiare	Asigurarea cu materiale/resurse pentru copii (rechizite, jucării, etc.)	Asigurarea cu resurse de comunicare (cartela telefonica, internet)	Suport în căutarea unui loc de muncă
<b>Total</b>		<b>47,0%</b>	<b>62,0%</b>	<b>17,0%</b>	<b>22,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>17,0%</b>	<b>33,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	41,2%	70,6%	23,5%	26,5%	64,7%	23,5%	32,4%
	<b>Non-membru</b>	50,0%	57,6%	13,6%	19,7%	42,4%	13,6%	33,3%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	43,8%	59,4%	12,5%	15,6%	40,6%	12,5%	43,8%
	<b>ONG Național</b>	42,9%	58,9%	19,6%	19,6%	50,0%	19,6%	28,6%
	<b>Alt tip de ONG</b>	75,0%	83,3%	16,7%	50,0%	75,0%	16,7%	25,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	36,0%	44,0%	8,0%	12,0%	36,0%	12,0%	24,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	57,1%	76,2%	19,0%	14,3%	47,6%	19,0%	38,1%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	48,3%	72,4%	20,7%	44,8%	62,1%	31,0%	44,8%
	<b>Nu cunosc</b>	48,0%	56,0%	20,0%	12,0%	52,0%	4,0%	24,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	41,4%	55,2%	24,1%	20,7%	41,4%	24,1%	27,6%
	<b>1-2 mln. lei</b>	50,0%	62,1%	10,3%	17,2%	50,0%	13,8%	31,0%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	46,2%	76,9%	30,8%	46,2%	69,2%	15,4%	53,8%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60,0%	75,0%	21,7%	31,7%	60,0%	23,3%	40,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	27,5%	42,5%	10,0%	7,5%	35,0%	7,5%	22,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	40,6%	60,9%	18,8%	23,4%	57,8%	18,8%	29,7%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	58,3%	63,9%	13,9%	19,4%	36,1%	13,9%	38,9%

Tabelul 18. Ați avut situații când persoanele refugiate solicitau de la organizația Dvs. anumite servicii pe care nu le-ați putut presta?

		Număr	Da, și i-am direcționat către altă organizație neguvernamentală	Da, și i-am direcționat către o organizație internațională	Da, și i-am direcționat către o instituție publică	Nu, noi am răspuns la toate solicitările persoanelor refugiate	Nu știu
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>52,0%</b>	<b>18,0%</b>	<b>31,0%</b>	<b>30,0%</b>	<b>15,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	52,9%	29,4%	41,2%	44,1%	8,8%
	<b>Non-membru</b>	66	51,5%	12,1%	25,8%	22,7%	18,2%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	62,5%	12,5%	43,8%	31,3%	9,4%
	<b>ONG Național</b>	56	46,4%	16,1%	23,2%	26,8%	16,1%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	50,0%	41,7%	33,3%	41,7%	25,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	36,0%	16,0%	32,0%	36,0%	12,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	42,9%	9,5%	19,0%	19,0%	23,8%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	62,1%	24,1%	37,9%	31,0%	20,7%
	<b>Nu cunosc</b>	25	64,0%	20,0%	32,0%	32,0%	4,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	48,3%	20,7%	34,5%	20,7%	17,2%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	53,4%	15,5%	25,9%	29,3%	12,1%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	53,8%	23,1%	46,2%	53,8%	23,1%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	51,7%	23,3%	33,3%	33,3%	15,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	52,5%	10,0%	27,5%	25,0%	15,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	54,7%	20,3%	25,0%	28,1%	17,2%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	47,2%	13,9%	41,7%	33,3%	11,1%

Tabelul 19. Care sunt serviciile solicitate de persoanele refugiate din Ucraina pe care nu le-ați putut presta?

		Număr	Suport logistic la punctele de trecere a frontierei (orientare, ghidare)	Consilier psihologic	Consultații juridice (în special legate de documente)	Asigurarea cu locuință / loc de trai	Cazare în centrul destinat pentru refugiați	Asigurarea cu produse alimentare	Asigurarea cu medicamente / servicii medicale
<b>Total</b>		<b>78</b>	<b>24,4%</b>	<b>16,7%</b>	<b>38,5%</b>	<b>48,7%</b>	<b>28,2%</b>	<b>19,2%</b>	<b>37,2%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	30	13,3%	3,3%	43,3%	43,3%	26,7%	16,7%	43,3%
	<b>Non-membru</b>	48	31,3%	25,0%	35,4%	52,1%	29,2%	20,8%	33,3%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	29	41,4%	24,1%	44,8%	55,2%	31,0%	31,0%	41,4%
	<b>ONG Național</b>	40	12,5%	15,0%	27,5%	42,5%	25,0%	12,5%	35,0%
	<b>Alt tip de ONG</b>	9	22,2%	0,0%	66,7%	55,6%	33,3%	11,1%	33,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	20	25,0%	20,0%	35,0%	35,0%	25,0%	30,0%	45,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	13	38,5%	15,4%	53,8%	61,5%	46,2%	15,4%	30,8%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	23	17,4%	13,0%	34,8%	47,8%	26,1%	13,0%	43,5%
	<b>Nu cunosc</b>	22	22,7%	18,2%	36,4%	54,5%	22,7%	18,2%	27,3%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	21	28,6%	14,3%	33,3%	47,6%	33,3%	28,6%	38,1%
	<b>1-2 mln. lei</b>	47	27,7%	17,0%	40,4%	51,1%	27,7%	17,0%	36,2%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	10	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	20,0%	10,0%	40,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	48	20,8%	12,5%	37,5%	43,8%	29,2%	14,6%	31,3%
	<b>Nu au beneficiat</b>	30	30,0%	23,3%	40,0%	56,7%	26,7%	26,7%	46,7%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	47	17,0%	14,9%	40,4%	44,7%	27,7%	12,8%	40,4%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	31	35,5%	19,4%	35,5%	54,8%	29,0%	29,0%	32,3%

Tabelul 17. Care din următoarele tipuri de suport le prestați persoanelor refugiate din Ucraina la moment? Ponderea răspunsurilor DA!!!

		Suport în încadrarea copiilor în instituții de învățământ	Oferirea de servicii educaționale și/sau de recreere pentru copiii	Suport în stabilirea statutului de refugiat	Restabilirea legăturilor cu familia	Organizarea și dotarea spațiilor prietenoase pentru copii	Instruirea persoanelor care lucrează direct cu refugiații (ex. profesori, psihologi, etc.)	Suport pentru persoanele cu nevoi speciale, dizabilități/maladii periculoase
<b>Total</b>		<b>27,0%</b>	<b>49,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>23,0%</b>	<b>42,0%</b>	<b>37,0%</b>	<b>34,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	26,5%	67,6%	14,7%	23,5%	67,6%	47,1%	35,3%
	<b>Non-membru</b>	27,3%	39,4%	22,7%	22,7%	28,8%	31,8%	33,3%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	37,5%	50,0%	9,4%	31,3%	46,9%	25,0%	34,4%
	<b>ONG Național</b>	23,2%	46,4%	23,2%	19,6%	33,9%	42,9%	35,7%
	<b>Alt tip de ONG</b>	16,7%	58,3%	33,3%	16,7%	66,7%	41,7%	25,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	24,0%	44,0%	4,0%	16,0%	32,0%	24,0%	32,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	28,6%	38,1%	28,6%	28,6%	19,0%	33,3%	38,1%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	31,0%	58,6%	41,4%	27,6%	65,5%	58,6%	41,4%
	<b>Nu cunosc</b>	24,0%	52,0%	4,0%	20,0%	44,0%	28,0%	24,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	27,6%	34,5%	13,8%	27,6%	37,9%	27,6%	44,8%
	<b>1-2 mln. lei</b>	27,6%	53,4%	19,0%	17,2%	37,9%	34,5%	29,3%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	23,1%	61,5%	38,5%	38,5%	69,2%	69,2%	30,8%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	31,7%	61,7%	26,7%	25,0%	53,3%	48,3%	36,7%
	<b>Nu au beneficiat</b>	20,0%	30,0%	10,0%	20,0%	25,0%	20,0%	30,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	25,0%	54,7%	23,4%	18,8%	46,9%	42,2%	34,4%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	30,6%	38,9%	13,9%	30,6%	33,3%	27,8%	33,3%

Tabelul 20. Care sunt serviciile solicitate de persoanele refugiate din Ucraina pe care nu le-ați putut presta?

		Asigurarea cu îmbrăcăminte / încălțăminte	Asigurarea cu produse igienice	Asigurarea cu transport până la un punct de destinație în țară sau peste hotare	Asigurarea cu resurse financiare	Asigurarea cu materiale/resurse pentru copii (rechizite, jucării, etc.)	Asigurarea cu resurse de comunicare (cartela telefonica, internet)	Suport în căutarea unui loc de muncă	Suport în încadrarea copiilor în instituții de învățământ
<b>Total</b>		25,6%	14,1%	37,2%	51,3%	14,1%	33,3%	34,6%	26,9%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	30,0%	16,7%	36,7%	56,7%	13,3%	36,7%	30,0%	20,0%
	Non-membru	22,9%	12,5%	37,5%	47,9%	14,6%	31,3%	37,5%	31,3%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	41,4%	27,6%	41,4%	55,2%	20,7%	41,4%	31,0%	31,0%
	ONG Național	15,0%	5,0%	32,5%	52,5%	10,0%	27,5%	32,5%	22,5%
	Alt tip de ONG	22,2%	11,1%	44,4%	33,3%	11,1%	33,3%	55,6%	33,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	35,0%	25,0%	35,0%	60,0%	15,0%	35,0%	45,0%	20,0%
	201-999 beneficiari	30,8%	15,4%	69,2%	53,8%	23,1%	46,2%	46,2%	38,5%
	Mai mult de 1000 beneficiari	21,7%	4,3%	34,8%	39,1%	8,7%	21,7%	34,8%	26,1%
	Nu cunosc	18,2%	13,6%	22,7%	54,5%	13,6%	36,4%	18,2%	27,3%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	38,1%	23,8%	47,6%	61,9%	9,5%	42,9%	28,6%	19,0%
	1-2 mln. lei	17,0%	10,6%	36,2%	53,2%	17,0%	29,8%	36,2%	29,8%
	Mai mult de 2 mln. lei	40,0%	10,0%	20,0%	20,0%	10,0%	30,0%	40,0%	30,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	25,0%	10,4%	33,3%	47,9%	8,3%	35,4%	29,2%	20,8%
	Nu au beneficiat	26,7%	20,0%	43,3%	56,7%	23,3%	30,0%	43,3%	36,7%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	19,1%	8,5%	34,0%	55,3%	8,5%	25,5%	40,4%	27,7%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	35,5%	22,6%	41,9%	45,2%	22,6%	45,2%	25,8%	25,8%

Tabelul 22. Cum ați stabilit serviciile pe care trebuie să le prestați refugiaților?

		Număr	Ne-am conformat la necesitățile lor	Acestea sunt serviciile pe care de obicei le prestăm beneficiarilor noștri	La solicitarea donatorului	La solicitarea APC / APL	Alta	Nu știu
<b>Total</b>		100	79,0%	33,0%	21,0%	11,0%	3,0%	3,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	34	82,4%	41,2%	20,6%	11,8%	0,0%	2,9%
	Non-membru	66	77,3%	28,8%	21,2%	10,6%	4,5%	3,0%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	32	78,1%	31,3%	15,6%	12,5%	0,0%	3,1%
	ONG Național	56	78,6%	37,5%	23,2%	12,5%	0,0%	3,6%
	Alt tip de ONG	12	83,3%	16,7%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	25	72,0%	36,0%	12,0%	12,0%	0,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	21	85,7%	33,3%	28,6%	9,5%	4,8%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	86,2%	27,6%	27,6%	10,3%	6,9%	3,4%
	Nu cunosc	25	72,0%	36,0%	16,0%	12,0%	0,0%	8,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	29	82,8%	44,8%	27,6%	17,2%	0,0%	0,0%
	1-2 mln. lei	58	74,1%	27,6%	15,5%	6,9%	1,7%	5,2%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	92,3%	30,8%	30,8%	15,4%	15,4%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	60	81,7%	33,3%	28,3%	15,0%	5,0%	3,3%
	Nu au beneficiat	40	75,0%	32,5%	10,0%	5,0%	0,0%	2,5%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	64	76,6%	31,3%	18,8%	6,3%	4,7%	3,1%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	83,3%	36,1%	25,0%	19,4%	0,0%	2,8%

Tabelul 23. Cum persoanele refugiate aflau despre serviciile prestate de organizația Dvs. ?

		Număr	Se adresau singuri în baza informațiilor din mass media	Se adresau singuri în baza informațiilor de pe site / rețele de socializare	Erau direcționați de voluntari	Erau direcționați de alți beneficiari	Erau direcționați de reprezentanții altor ONG	Erau direcționați de funcționarii APL, asistență socială etc.	Întâmpinăm la punctele de trecere a frontierei	Îi căutam noi prin diferite metode	Nu cunosc
<b>Total</b>		100	21,0%	47,0%	49,0%	54,0%	56,0%	53,0%	21,0%	36,0%	2,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	34	32,4%	47,1%	47,1%	61,8%	67,6%	52,9%	26,5%	32,4%	0,0%
	Non-membru	66	15,2%	47,0%	50,0%	50,0%	50,0%	53,0%	18,2%	37,9%	3,0%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	32	18,8%	37,5%	56,3%	59,4%	59,4%	65,6%	9,4%	31,3%	0,0%
	ONG Național	56	19,6%	48,2%	48,2%	55,4%	53,6%	44,6%	28,6%	37,5%	3,6%
	Alt tip de ONG	12	33,3%	66,7%	33,3%	33,3%	58,3%	58,3%	16,7%	41,7%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	25	16,0%	44,0%	52,0%	48,0%	56,0%	48,0%	0,0%	32,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	21	14,3%	52,4%	57,1%	52,4%	47,6%	42,9%	23,8%	42,9%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	34,5%	62,1%	55,2%	69,0%	62,1%	55,2%	34,5%	48,3%	3,4%
	Nu cunosc	25	16,0%	28,0%	32,0%	44,0%	56,0%	64,0%	24,0%	20,0%	4,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	29	31,0%	51,7%	58,6%	55,2%	62,1%	44,8%	20,7%	34,5%	0,0%
	1-2 mln. lei	58	12,1%	39,7%	50,0%	56,9%	53,4%	55,2%	15,5%	39,7%	3,4%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	38,5%	69,2%	23,1%	38,5%	53,8%	61,5%	46,2%	23,1%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	60	28,3%	55,0%	50,0%	61,7%	63,3%	56,7%	30,0%	35,0%	1,7%
	Nu au beneficiat	40	10,0%	35,0%	47,5%	42,5%	45,0%	7,5%	37,5%	2,5%	
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	64	23,4%	54,7%	46,9%	56,3%	53,1%	37,5%	25,0%	35,9%	3,1%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	16,7%	33,3%	52,8%	50,0%	61,1%	80,6%	13,9%	36,1%	0,0%

Tabelul 21. Care sunt serviciile solicitate de persoanele refugiate din Ucraina pe care nu le-ați putut presta?

		Oferirea de servicii educaționale și/sau de recreere pentru copii	Suport în stabilirea statutului de refugiat	Restabilirea legăturilor cu familia	Organizarea și dotarea spațiilor prietenoase pentru copii	Instruirea persoanelor care lucrează direct cu refugiații (ex. profesori, psihologi, etc.)	Suport pentru persoanele cu nevoi speciale, dizabilități/maladii periculoase	Altceva
<b>Total</b>		20,5%	38,5%	25,6%	17,9%	21,8%	28,2%	5,1%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	16,7%	46,7%	26,7%	16,7%	26,7%	33,3%	6,7%
	Non-membru	22,9%	33,3%	25,0%	18,8%	18,8%	25,0%	4,2%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	17,2%	37,9%	34,5%	17,2%	34,5%	27,6%	3,4%
	ONG Național	22,5%	37,5%	15,0%	15,0%	10,0%	27,5%	5,0%
	Alt tip de ONG	22,2%	44,4%	44,4%	33,3%	33,3%	33,3%	11,1%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	10,0%	45,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	46,2%	38,5%	30,8%	30,8%	23,1%	46,2%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	26,1%	34,8%	30,4%	17,4%	17,4%	34,8%	13,0%
	Nu cunosc	9,1%	36,4%	22,7%	9,1%	27,3%	18,2%	4,5%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	19,0%	47,6%	19,0%	23,8%	33,3%	33,3%	4,8%
	1-2 mln. lei	21,3%	36,2%	27,7%	14,9%	19,1%	23,4%	4,3%
	Mai mult de 2 mln. lei	20,0%	30,0%	30,0%	20,0%	10,0%	40,0%	10,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	22,9%	39,6%	20,8%	18,8%	18,8%	27,1%	6,3%
	Nu au beneficiat	16,7%	36,7%	33,3%	16,7%	26,7%	30,0%	3,3%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	21,3%	40,4%	25,5%	17,0%	19,1%	31,9%	6,4%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	19,4%	35,5%	25,8%	19,4%	25,8%	22,6%	3,2%

Tabelul 24. De obicei unde erau prestate serviciile persoanelor refugiate?

	Număr	La punctele de trecere vamală	La centrele de cazare pentru refugiați	La sediul organizației	În incinta unor instituții publice	La domiciliu, cu ajutorul echipei mobile	În altă parte	
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>33,0%</b>	<b>64,0%</b>	<b>54,0%</b>	<b>33,0%</b>	<b>35,0%</b>	<b>3,0%</b>	
Organizație membră APSCF:	Membru	34	38,2%	61,8%	47,1%	44,1%	35,3%	0,0%
	Non-membru	66	30,3%	65,2%	57,6%	27,3%	34,8%	4,5%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	21,9%	75,0%	62,5%	37,5%	28,1%	0,0%
	ONG Național	56	39,3%	57,1%	51,8%	28,6%	32,1%	5,4%
	Alt tip de ONG	12	33,3%	66,7%	41,7%	41,7%	66,7%	0,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	4,0%	36,0%	68,0%	24,0%	36,0%	4,0%
	201-999 beneficiari	21	38,1%	66,7%	57,1%	23,8%	42,9%	9,5%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	51,7%	79,3%	48,3%	44,8%	37,9%	0,0%
	Nu cunosc	25	36,0%	72,0%	44,0%	36,0%	24,0%	0,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	34,5%	58,6%	58,6%	10,3%	55,2%	6,9%
	1-2 mln. lei	58	25,9%	63,8%	53,4%	39,7%	22,4%	1,7%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	61,5%	76,9%	46,2%	53,8%	46,2%	0,0%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	40,0%	63,3%	56,7%	38,3%	36,7%	0,0%
	Nu au beneficiat	40	22,5%	65,0%	50,0%	25,0%	32,5%	7,5%
Zona de activitate:	Chișinău	64	35,9%	62,5%	50,0%	31,3%	31,3%	4,7%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	27,8%	66,7%	61,1%	36,1%	41,7%	0,0%

Tabelul 26. În ce măsură instituția dvs. a fost pregătită de a lucra cu refugiații la începutul crizei în Ucraina:

		Metode de intervenție					Metodologic (Ghiduri, instrucțiuni)				
		În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>8,0%</b>	<b>25,0%</b>	<b>55,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>6,0%</b>	<b>15,0%</b>	<b>46,0%</b>	<b>31,0%</b>	<b>2,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	5,9%	23,5%	55,9%	11,8%	2,9%	5,9%	5,9%	44,1%	41,2%	2,9%
	Non-membru	9,1%	25,8%	54,5%	10,6%	0,0%	6,1%	19,7%	47,0%	25,8%	1,5%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	6,3%	15,6%	68,8%	6,3%	3,1%	0,0%	6,3%	53,1%	37,5%	3,1%
	ONG Național	7,1%	30,4%	46,4%	16,1%	0,0%	7,1%	19,6%	42,9%	28,6%	1,8%
	Alt tip de ONG	16,7%	25,0%	58,3%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%	41,7%	25,0%	0,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	0,0%	20,0%	64,0%	16,0%	0,0%	0,0%	12,0%	56,0%	28,0%	4,0%
	201-999 beneficiari	9,5%	28,6%	42,9%	19,0%	0,0%	4,8%	19,0%	42,9%	33,3%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	17,2%	34,5%	41,4%	6,9%	0,0%	13,8%	27,6%	31,0%	27,6%	0,0%
	Nu cunosc	4,0%	16,0%	72,0%	4,0%	4,0%	4,0%	0,0%	56,0%	36,0%	4,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	3,4%	34,5%	48,3%	13,8%	0,0%	0,0%	20,7%	44,8%	34,5%	0,0%
	1-2 mln. lei	8,6%	24,1%	56,9%	8,6%	1,7%	6,9%	13,8%	46,6%	29,3%	3,4%
	Mai mult de 2 mln. lei	15,4%	7,7%	61,5%	15,4%	0,0%	15,4%	7,7%	46,2%	30,8%	0,0%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	10,0%	28,3%	51,7%	10,0%	0,0%	8,3%	15,0%	45,0%	31,7%	0,0%
	Nu au beneficiat	5,0%	20,0%	60,0%	12,5%	2,5%	2,5%	15,0%	47,5%	30,0%	5,0%
Zona de activitate:	Chișinău	7,8%	28,1%	51,6%	12,5%	0,0%	7,8%	17,2%	43,8%	29,7%	1,6%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	8,3%	19,4%	61,1%	8,3%	2,8%	2,8%	11,1%	50,0%	33,3%	2,8%

118

Tabelul 25. În ce măsură instituția dvs. a fost pregătită de a lucra cu refugiații la începutul crizei în Ucraina:

	Număr	Resurse financiare					Resurse umane					
		În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR	
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1,0%</b>	<b>12,0%</b>	<b>39,0%</b>	<b>45,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>7,0%</b>	<b>32,0%</b>	<b>51,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>1,0%</b>	
Organizație membră APSCF:	Membru	34	0,0%	5,9%	41,2%	47,1%	5,9%	8,8%	26,5%	52,9%	8,8%	2,9%
	Non-membru	66	1,5%	15,2%	37,9%	43,9%	1,5%	6,1%	34,8%	50,0%	9,1%	0,0%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	0,0%	15,6%	25,0%	53,1%	6,3%	3,1%	31,3%	56,3%	6,3%	3,1%
	ONG Național	56	0,0%	7,1%	46,4%	46,4%	0,0%	7,1%	39,3%	41,1%	12,5%	0,0%
	Alt tip de ONG	12	8,3%	25,0%	41,7%	16,7%	8,3%	16,7%	0,0%	83,3%	0,0%	0,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	0,0%	4,0%	32,0%	60,0%	4,0%	0,0%	36,0%	52,0%	12,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	21	0,0%	0,0%	52,4%	47,6%	0,0%	9,5%	33,3%	47,6%	9,5%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	3,4%	20,7%	48,3%	27,6%	0,0%	10,3%	31,0%	51,7%	6,9%	0,0%
	Nu cunosc	25	0,0%	20,0%	24,0%	48,0%	8,0%	8,0%	28,0%	52,0%	8,0%	4,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	0,0%	0,0%	37,9%	58,6%	3,4%	3,4%	41,4%	48,3%	6,9%	0,0%
	1-2 mln. lei	58	1,7%	15,5%	41,4%	37,9%	3,4%	8,6%	29,3%	51,7%	8,6%	1,7%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	0,0%	23,1%	30,8%	46,2%	0,0%	7,7%	23,1%	53,8%	15,4%	0,0%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	0,0%	16,7%	36,7%	45,0%	1,7%	6,7%	33,3%	53,3%	6,7%	0,0%
	Nu au beneficiat	40	2,5%	5,0%	42,5%	45,0%	5,0%	7,5%	30,0%	47,5%	12,5%	2,5%
Zona de activitate:	Chișinău	64	1,6%	15,6%	42,2%	39,1%	1,6%	6,3%	29,7%	53,1%	10,9%	0,0%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	0,0%	5,6%	33,3%	55,6%	5,6%	8,3%	36,1%	47,2%	5,6%	2,8%

Tabelul 27. În ce măsură instituția dvs. a fost pregătită de a lucra cu refugiații la începutul crizei în Ucraina:

		Spațiu					Experiență/expertiză				
		În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>7,0%</b>	<b>28,0%</b>	<b>44,0%</b>	<b>18,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>12,0%</b>	<b>24,0%</b>	<b>40,0%</b>	<b>23,0%</b>	<b>1,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	11,8%	26,5%	44,1%	11,8%	5,9%	11,8%	14,7%	41,2%	32,4%	0,0%
	Non-membru	4,5%	28,8%	43,9%	21,2%	1,5%	12,1%	28,8%	39,4%	18,2%	1,5%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	6,3%	28,1%	46,9%	15,6%	3,1%	9,4%	15,6%	46,9%	25,0%	3,1%
	ONG Național	7,1%	32,1%	39,3%	19,6%	1,8%	12,5%	32,1%	32,1%	23,2%	0,0%
	Alt tip de ONG	8,3%	8,3%	58,3%	16,7%	8,3%	16,7%	8,3%	58,3%	16,7%	0,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	8,0%	24,0%	56,0%	12,0%	0,0%	4,0%	24,0%	48,0%	24,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	9,5%	23,8%	42,9%	19,0%	4,8%	14,3%	23,8%	38,1%	23,8%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	10,3%	37,9%	31,0%	20,7%	0,0%	13,8%	37,9%	31,0%	17,2%	0,0%
	Nu cunosc	0,0%	24,0%	48,0%	20,0%	8,0%	16,0%	8,0%	44,0%	28,0%	4,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	6,9%	27,6%	44,8%	17,2%	3,4%	3,4%	41,4%	37,9%	17,2%	0,0%
	1-2 mln. lei	6,9%	27,6%	44,8%	17,2%	3,4%	13,8%	19,0%	37,9%	27,6%	1,7%
	Mai mult de 2 mln. lei	7,7%	30,8%	38,5%	23,1%	0,0%	23,1%	7,7%	53,8%	15,4%	0,0%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	10,0%	31,7%	40,0%	18,3%	0,0%	11,7%	21,7%	41,7%	25,0%	0,0%
	Nu au beneficiat	2,5%	22,5%	50,0%	17,5%	7,5%	12,5%	27,5%	37,5%	20,0%	2,5%
Zona de activitate:	Chișinău	4,7%	28,1%	46,9%	18,8%	1,6%	12,5%	23,4%	42,2%	21,9%	0,0%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	11,1%	27,8%	38,9%	16,7%	5,6%	11,1%	25,0%	36,1%	25,0%	2,8%

119

Tabelul 28. În ce măsură instituția Dvs. a fost pregătită de a lucra cu refugiații la începutul crizei în Ucraina:

		Acces la informație				
		În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>19,0%</b>	<b>35,0%</b>	<b>41,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>1,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	14,7%	26,5%	52,9%	5,9%	0,0%
	<b>Non-membru</b>	21,2%	39,4%	34,8%	3,0%	1,5%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	18,8%	28,1%	50,0%	0,0%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	17,9%	41,1%	33,9%	7,1%	0,0%
	<b>Alt tip de ONG</b>	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	<b>Până la 200 beneficiari</b>	4,0%	32,0%	56,0%	8,0%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>201-999 beneficiari</b>	19,0%	52,4%	23,8%	4,8%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	27,6%	27,6%	41,4%	3,4%	0,0%
	<b>Nu cunosc</b>	24,0%	32,0%	40,0%	0,0%	4,0%
	<b>Până la 1 mln. lei</b>	10,3%	37,9%	44,8%	6,9%	0,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>1-2 mln. lei</b>	20,7%	37,9%	37,9%	1,7%	1,7%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	30,8%	15,4%	46,2%	7,7%	0,0%
	<b>Au beneficiat</b>	18,3%	36,7%	41,7%	3,3%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Nu au beneficiat</b>	20,0%	32,5%	40,0%	5,0%	2,5%
	<b>Chișinău</b>	17,2%	42,2%	34,4%	6,3%	0,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	22,2%	22,2%	52,8%	0,0%	2,8%

Tabelul 30. În ce măsură instituția Dvs. este pregătită la momentul de a lucra cu refugiații:

		Metode de intervenție					Metodologic (Ghiduri, instrucțiuni)				
		În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>15,0%</b>	<b>58,0%</b>	<b>23,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>13,0%</b>	<b>47,0%</b>	<b>30,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>2,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	14,7%	58,8%	20,6%	2,9%	2,9%	11,8%	52,9%	26,5%	8,8%	0,0%
	<b>Non-membru</b>	15,2%	57,6%	24,2%	0,0%	3,0%	13,6%	43,9%	31,8%	7,6%	3,0%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	6,3%	56,3%	31,3%	3,1%	3,1%	6,3%	37,5%	40,6%	12,5%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	14,3%	58,9%	23,2%	0,0%	3,6%	16,1%	51,8%	25,0%	5,4%	1,8%
	<b>Alt tip de ONG</b>	41,7%	58,3%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	25,0%	8,3%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	0,0%	60,0%	36,0%	4,0%	0,0%	0,0%	36,0%	52,0%	12,0%	0,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	23,8%	52,4%	19,0%	0,0%	4,8%	19,0%	52,4%	28,6%	0,0%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	31,0%	58,6%	6,9%	0,0%	3,4%	20,7%	55,2%	17,2%	3,4%	3,4%
	<b>Nu cunosc</b>	4,0%	60,0%	32,0%	0,0%	4,0%	12,0%	44,0%	24,0%	16,0%	4,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	6,9%	62,1%	24,1%	3,4%	3,4%	0,0%	65,5%	31,0%	3,4%	0,0%
	<b>1-2 mln. lei</b>	15,5%	53,4%	27,6%	0,0%	3,4%	15,5%	34,5%	34,5%	12,1%	3,4%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	30,8%	69,2%	0,0%	0,0%	0,0%	30,8%	61,5%	7,7%	0,0%	0,0%
	<b>Au beneficiat</b>	16,7%	65,0%	13,3%	1,7%	3,3%	13,3%	56,7%	21,7%	5,0%	3,3%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Nu au beneficiat</b>	12,5%	47,5%	37,5%	0,0%	2,5%	12,5%	32,5%	42,5%	12,5%	0,0%
	<b>Chișinău</b>	17,2%	62,5%	17,2%	0,0%	3,1%	14,1%	50,0%	26,6%	6,3%	3,1%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	11,1%	50,0%	33,3%	2,8%	2,8%	11,1%	41,7%	36,1%	11,1%	0,0%

Tabelul 31. În ce măsură instituția Dvs. este pregătită la momentul de a lucra cu refugiații:

		Spațiu					Experiență/expertiză				
		În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>7,0%</b>	<b>51,0%</b>	<b>28,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>16,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>15,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>2,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	5,9%	61,8%	23,5%	2,9%	5,9%	17,6%	61,8%	14,7%	2,9%	2,9%
	<b>Non-membru</b>	7,6%	45,5%	30,3%	15,2%	1,5%	15,2%	63,6%	15,2%	4,5%	1,5%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	6,3%	46,9%	34,4%	6,3%	6,3%	12,5%	56,3%	15,6%	9,4%	6,3%
	<b>ONG Național</b>	7,1%	55,4%	26,8%	10,7%	0,0%	16,1%	66,1%	16,1%	1,8%	0,0%
	<b>Alt tip de ONG</b>	8,3%	41,7%	16,7%	25,0%	8,3%	25,0%	66,7%	8,3%	0,0%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	0,0%	56,0%	40,0%	4,0%	0,0%	4,0%	72,0%	20,0%	4,0%	0,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	14,3%	47,6%	23,8%	14,3%	0,0%	14,3%	66,7%	19,0%	0,0%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	10,3%	55,2%	24,1%	10,3%	0,0%	34,5%	55,2%	10,3%	0,0%	0,0%
	<b>Nu cunosc</b>	4,0%	44,0%	24,0%	16,0%	12,0%	8,0%	60,0%	12,0%	12,0%	8,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	3,4%	65,5%	24,1%	6,9%	0,0%	6,9%	79,3%	10,3%	3,4%	0,0%
	<b>1-2 mln. lei</b>	6,9%	43,1%	31,0%	13,8%	5,2%	17,2%	55,2%	19,0%	5,2%	3,4%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	15,4%	53,8%	23,1%	7,7%	0,0%	30,8%	61,5%	7,7%	0,0%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	8,3%	63,3%	20,0%	6,7%	1,7%	20,0%	63,3%	13,3%	1,7%	1,7%
	<b>Nu au beneficiat</b>	5,0%	32,5%	40,0%	17,5%	5,0%	10,0%	62,5%	17,5%	7,5%	2,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	4,7%	50,0%	31,3%	10,9%	3,1%	18,8%	62,5%	15,6%	1,6%	1,6%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	11,1%	52,8%	22,2%	11,1%	2,8%	11,1%	63,9%	13,9%	8,3%	2,8%

Tabelul 29. În ce măsură instituția Dvs. este pregătită la momentul de a lucra cu refugiații:

		Număr	Resurse financiare					Resurse umane				
			În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>12,0%</b>	<b>38,0%</b>	<b>33,0%</b>	<b>13,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>14,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>34,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	14,7%	41,2%	29,4%	8,8%	5,9%	14,7%	47,1%	35,3%	0,0%	2,9%
	<b>Non-membru</b>	66	10,6%	36,4%	34,8%	15,2%	3,0%	13,6%	51,5%	33,3%	1,5%	0,0%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	0,0%	37,5%	37,5%	21,9%	3,1%	9,4%	43,8%	43,8%	0,0%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	56	16,1%	39,3%	30,4%	10,7%	3,6%	14,3%	53,6%	32,1%	0,0%	0,0%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	25,0%	33,3%	33,3%	0,0%	8,3%	25,0%	50,0%	16,7%	8,3%	0,0%
	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	4,0%	16,0%	64,0%	16,0%	0,0%	0,0%	56,0%	44,0%	0,0%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>201-999 beneficiari</b>	21	14,3%	23,8%	28,6%	28,6%	4,8%	19,0%	38,1%	42,9%	0,0%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	24,1%	62,1%	10,3%	0,0%	3,4%	31,0%	41,4%	24,1%	3,4%	0,0%
	<b>Nu cunosc</b>	25	4,0%	44,0%	32,0%	12,0%	8,0%	4,0%	64,0%	28,0%	0,0%	4,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	3,4%	34,5%	34,5%	24,1%	3,4%	10,3%	51,7%	37,9%	0,0%	0,0%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	10,3%	34,5%	39,7%	10,3%	5,2%	12,1%	46,6%	37,9%	1,7%	1,7%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	38,5%	61,5%	0,0%	0,0%	0,0%	30,8%	61,5%	7,7%	0,0%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	16,7%	48,3%	23,3%	10,0%	1,7%	16,7%	53,3%	30,0%	0,0%	0,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	5,0%	22,5%	47,5%	17,5%	7,5%	10,0%	45,0%	40,0%	2,5%	2,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	17,2%	40,6%	29,7%	9,4%	3,1%	14,1%	50,0%	34,4%	1,6%	0,0%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	2,8%	33,3%	38,9%	19,4%	5,6%	13,9%	50,0%	33,3%	0,0%	2,8%

Tabelul 32. În ce măsură instituția dvs. este pregătită la moment de a lucra cu refugiații:

	Acces la informație					
	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	Deloc	NȘ/NR	
<b>Total</b>	<b>28,0%</b>	<b>56,0%</b>	<b>15,0%</b>		<b>1,0%</b>	
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	26,5%	58,8%	14,7%		0,0%
	<b>Non-membru</b>	28,8%	54,5%	15,2%		1,5%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	21,9%	62,5%	12,5%		3,1%
	<b>ONG Național</b>	30,4%	51,8%	17,9%		0,0%
	<b>Alt tip de ONG</b>	33,3%	58,3%	8,3%		0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	8,0%	72,0%	20,0%		0,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	28,6%	61,9%	9,5%		0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	41,4%	48,3%	10,3%		0,0%
	<b>Nu cunosc</b>	32,0%	44,0%	20,0%		4,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	13,8%	79,3%	6,9%		0,0%
	<b>1-2 mln. lei</b>	29,3%	48,3%	20,7%		1,7%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	53,8%	38,5%	7,7%		0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	35,0%	51,7%	11,7%		1,7%
	<b>Nu au beneficiat</b>	17,5%	62,5%	20,0%		0,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	28,1%	56,3%	14,1%		1,6%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	27,8%	55,6%	16,7%		0,0%

Tabelul 34. Cu care din următoarele situații v-ați confruntat când ați început să oferiți suport persoanelor refugiate?

	Număr	Lipsa de experiență/cunoștințe în lucru cu astfel de categorii de beneficiari	Lipsa informațiilor la acest subiect	Accesul limitat la aceste persoane	Frica / reticenta refugiaților de a beneficia de serviciile prestate	Lipsa interesului refugiaților față de serviciile prestate de ONG în R.Moldova	
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>71,0%</b>	<b>65,0%</b>	<b>28,0%</b>	<b>23,0%</b>	<b>10,0%</b>	
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	76,5%	70,6%	26,5%	32,4%	8,8%
	<b>Non-membru</b>	66	68,2%	62,1%	28,8%	18,2%	10,6%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	78,1%	87,5%	28,1%	37,5%	21,9%
	<b>ONG Național</b>	56	66,1%	53,6%	25,0%	16,1%	5,4%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	75,0%	58,3%	41,7%	16,7%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	64,0%	60,0%	32,0%	20,0%	16,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	71,4%	66,7%	42,9%	19,0%	9,5%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	69,0%	62,1%	20,7%	20,7%	3,4%
	<b>Nu cunosc</b>	25	80,0%	72,0%	20,0%	32,0%	12,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	62,1%	55,2%	41,4%	24,1%	13,8%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	72,4%	69,0%	20,7%	19,0%	8,6%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	84,6%	69,2%	30,8%	38,5%	7,7%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	66,7%	60,0%	20,0%	26,7%	6,7%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	77,5%	72,5%	40,0%	17,5%	15,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	67,2%	57,8%	26,6%	18,8%	6,3%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	77,8%	77,8%	30,6%	30,6%	16,7%

Tabelul 35. Cu care din următoarele situații v-ați confruntat când ați început să oferiți suport persoanelor refugiate?

	Lipsa personalului calificat	Lipsa resurselor financiare	Lipsa susținerii din partea statului	Suspendarea activităților de bază a organizației în favoarea asistării refugiaților	Incertitudine / instabilitate din cauza războiului, care complică planificarea activităților	Dificultăți organizatorice (deplasare, cazare, alimentare etc.)	
<b>Total</b>	<b>51,0%</b>	<b>71,0%</b>	<b>60,0%</b>	<b>38,0%</b>	<b>83,0%</b>	<b>52,0%</b>	
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	58,8%	64,7%	58,8%	38,2%	88,2%	52,9%
	<b>Non-membru</b>	47,0%	74,2%	60,6%	37,9%	80,3%	51,5%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	50,0%	75,0%	81,3%	43,8%	84,4%	50,0%
	<b>ONG Național</b>	42,9%	75,0%	50,0%	33,9%	80,4%	51,8%
	<b>Alt tip de ONG</b>	91,7%	41,7%	50,0%	41,7%	91,7%	58,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	40,0%	88,0%	64,0%	24,0%	76,0%	60,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	61,9%	85,7%	66,7%	42,9%	76,2%	52,4%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	44,8%	51,7%	44,8%	34,5%	89,7%	37,9%
	<b>Nu cunosc</b>	60,0%	64,0%	68,0%	52,0%	88,0%	60,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	51,7%	86,2%	69,0%	34,5%	72,4%	51,7%
	<b>1-2 mln. lei</b>	51,7%	69,0%	58,6%	39,7%	87,9%	55,2%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	46,2%	46,2%	46,2%	38,5%	84,6%	38,5%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	55,0%	65,0%	50,0%	38,3%	85,0%	48,3%
	<b>Nu au beneficiat</b>	45,0%	80,0%	75,0%	37,5%	80,0%	57,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	50,0%	60,9%	51,6%	39,1%	90,6%	46,9%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	52,8%	88,9%	75,0%	36,1%	69,4%	61,1%

Tabelul 33. Cât de dificil v-a fost la început să prestați servicii / suport persoanelor refugiate?

	Număr	Foarte dificil	Mai degrabă dificil	Mai degrabă ușor	Foarte ușor	Nu știu / Nu doresc să răspund	
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>15,0%</b>	<b>62,0%</b>	<b>18,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>1,0%</b>	
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	20,6%	64,7%	8,8%	2,9%	2,9%
	<b>Non-membru</b>	66	12,1%	60,6%	22,7%	4,5%	0,0%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	15,6%	62,5%	18,8%	0,0%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	56	17,9%	57,1%	19,6%	5,4%	0,0%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	0,0%	83,3%	8,3%	8,3%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	16,0%	52,0%	20,0%	8,0%	4,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	9,5%	76,2%	14,3%	0,0%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	13,8%	58,6%	20,7%	6,9%	0,0%
	<b>Nu cunosc</b>	25	20,0%	64,0%	16,0%	0,0%	0,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	17,2%	58,6%	24,1%	0,0%	0,0%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	12,1%	63,8%	17,2%	5,2%	1,7%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	23,1%	61,5%	7,7%	7,7%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	13,3%	65,0%	16,7%	3,3%	1,7%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	17,5%	57,5%	20,0%	5,0%	0,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	12,5%	64,1%	17,2%	6,3%	0,0%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	19,4%	58,3%	19,4%	0,0%	2,8%

Tabelul 36. Cu care din următoarele situații v-ați confruntat când ați început să oferiți suport persoanelor refugiate?

		Dificultăți de comunicare cu APL	Slaba coordonare la nivel de guvern	Birocrația în rândul donatorilor	Favorizarea de către autorități a unor ONG-uri	Favorizarea de către donatori a unor ONG-uri	Slaba coordonare a intervențiilor între ONG-uri
<b>Total</b>		<b>17,0%</b>	<b>43,0%</b>	<b>34,0%</b>	<b>18,0%</b>	<b>14,0%</b>	<b>46,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	23,5%	58,8%	26,5%	17,6%	5,9%	52,9%
	Non-membru	13,6%	34,8%	37,9%	18,2%	18,2%	42,4%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	25,0%	50,0%	28,1%	28,1%	21,9%	46,9%
	ONG Național	10,7%	39,3%	32,1%	12,5%	10,7%	42,9%
	Alt tip de ONG	25,0%	41,7%	58,3%	16,7%	8,3%	58,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	16,0%	36,0%	28,0%	20,0%	16,0%	28,0%
	201-999 beneficiari	14,3%	42,9%	33,3%	14,3%	14,3%	57,1%
	Mai mult de 1000 beneficiari	10,3%	37,9%	51,7%	20,7%	10,3%	51,7%
	Nu cunosc	28,0%	56,0%	20,0%	16,0%	16,0%	48,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	20,7%	55,2%	24,1%	17,2%	13,8%	34,5%
	1-2 mln. lei	17,2%	39,7%	37,9%	22,4%	17,2%	46,6%
	Mai mult de 2 mln. lei	7,7%	30,8%	38,5%	0,0%	0,0%	69,2%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	16,7%	46,7%	33,3%	11,7%	6,7%	51,7%
	Nu au beneficiat	17,5%	37,5%	35,0%	27,5%	25,0%	37,5%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	17,2%	40,6%	37,5%	17,2%	10,9%	50,0%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	16,7%	47,2%	27,8%	19,4%	19,4%	38,9%

Tabelul 37. Cu care din următoarele situații Vă confrunțați la moment în oferirea suportului persoanelor refugiate?

		Număr	Lipsa de experiență/cunoștințe în lucru cu astfel de categorii de beneficiari	Lipsa informațiilor la acest subiect	Accesul limitat la aceste persoane	Frica / reticenta refugiaților de a beneficia de serviciile prestate	Lipsa interesului refugiaților față de serviciile prestate de ONG în R.Moldova
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>16,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>11,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	34	14,7%	2,9%	20,6%	17,6%	14,7%
	Non-membru	66	16,7%	12,1%	19,7%	7,6%	9,1%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	32	18,8%	6,3%	15,6%	12,5%	18,8%
	ONG Național	56	17,9%	12,5%	19,6%	8,9%	7,1%
	Alt tip de ONG	12	0,0%	0,0%	33,3%	16,7%	8,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	25	20,0%	12,0%	24,0%	12,0%	16,0%
	201-999 beneficiari	21	14,3%	9,5%	23,8%	9,5%	9,5%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	10,3%	6,9%	20,7%	13,8%	6,9%
	Nu cunosc	25	20,0%	8,0%	12,0%	8,0%	12,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	29	10,3%	3,4%	20,7%	13,8%	10,3%
	1-2 mln. lei	58	19,0%	12,1%	15,5%	6,9%	12,1%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	15,4%	7,7%	38,5%	23,1%	7,7%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	60	15,0%	5,0%	16,7%	13,3%	10,0%
	Nu au beneficiat	40	17,5%	15,0%	25,0%	7,5%	12,5%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	64	15,6%	10,9%	23,4%	10,9%	9,4%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	16,7%	5,6%	13,9%	11,1%	13,9%

Tabelul 38. Cu care din următoarele situații Vă confrunțați la moment în oferirea suportului persoanelor refugiate?

		Lipsa personalului calificat	Lipsa resurselor financiare	Lipsa susținerii din partea statului	Suspendarea activităților de bază a organizației în favoarea asistării refugiaților	Incertitudine / instabilitate din cauza războiului, care complică planificarea activităților	Dificultăți organizatorice (deplasare, cazare, alimentare etc.)
<b>Total</b>		<b>29,0%</b>	<b>42,0%</b>	<b>40,0%</b>	<b>18,0%</b>	<b>57,0%</b>	<b>32,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	35,3%	38,2%	44,1%	20,6%	70,6%	23,5%
	Non-membru	25,8%	43,9%	37,9%	16,7%	50,0%	36,4%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	31,3%	53,1%	53,1%	18,8%	59,4%	37,5%
	ONG Național	28,6%	39,3%	33,9%	17,9%	51,8%	30,4%
	Alt tip de ONG	25,0%	25,0%	33,3%	16,7%	75,0%	25,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	24,0%	52,0%	36,0%	12,0%	56,0%	28,0%
	201-999 beneficiari	38,1%	71,4%	47,6%	19,0%	66,7%	33,3%
	Mai mult de 1000 beneficiari	20,7%	17,2%	27,6%	13,8%	51,7%	24,1%
	Nu cunosc	36,0%	36,0%	52,0%	28,0%	56,0%	44,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	37,9%	58,6%	41,4%	17,2%	51,7%	31,0%
	1-2 mln. lei	27,6%	41,4%	43,1%	17,2%	60,3%	32,8%
	Mai mult de 2 mln. lei	15,4%	7,7%	23,1%	23,1%	53,8%	30,8%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	25,0%	35,0%	38,3%	18,3%	63,3%	26,7%
	Nu au beneficiat	35,0%	52,5%	42,5%	17,5%	47,5%	40,0%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	26,6%	32,8%	35,9%	18,8%	57,8%	25,0%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	33,3%	58,3%	47,2%	16,7%	55,6%	44,4%

Tabelul 39. Cu care din următoarele situații Vă confrunțați la moment în oferirea suportului persoanelor refugiate?

		Dificultăți de comunicare cu APL	Slaba coordonare la nivel de guvern	Birocrația în rândul donatorilor	Favorizarea de către autorități a unor ONG-uri	Favorizarea de către donatori a unor ONG-uri	Slaba coordonare a intervențiilor între ONG-uri
<b>Total</b>		<b>13,0%</b>	<b>33,0%</b>	<b>26,0%</b>	<b>16,0%</b>	<b>15,0%</b>	<b>28,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	14,7%	47,1%	20,6%	17,6%	14,7%	29,4%
	Non-membru	12,1%	25,8%	28,8%	15,2%	15,2%	27,3%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	21,9%	40,6%	28,1%	21,9%	18,8%	28,1%
	ONG Național	7,1%	30,4%	25,0%	14,3%	14,3%	28,6%
	Alt tip de ONG	16,7%	25,0%	25,0%	8,3%	8,3%	25,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	8,0%	16,0%	16,0%	12,0%	8,0%	28,0%
	201-999 beneficiari	23,8%	38,1%	23,8%	19,0%	23,8%	28,6%
	Mai mult de 1000 beneficiari	3,4%	34,5%	37,9%	13,8%	10,3%	34,5%
	Nu cunosc	20,0%	44,0%	24,0%	20,0%	20,0%	20,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Până la 1 mln. lei	13,8%	41,4%	24,1%	13,8%	13,8%	17,2%
	1-2 mln. lei	15,5%	29,3%	27,6%	19,0%	19,0%	32,8%
	Mai mult de 2 mln. lei	0,0%	30,8%	23,1%	7,7%	0,0%	30,8%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Au beneficiat	16,7%	35,0%	23,3%	11,7%	10,0%	23,3%
	Nu au beneficiat	7,5%	30,0%	30,0%	22,5%	22,5%	35,0%
<b>Zona de activitate:</b>	Chișinău	12,5%	34,4%	25,0%	14,1%	12,5%	31,3%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	13,9%	30,6%	27,8%	19,4%	19,4%	22,2%

Tabelul 40. Cu care din următoarele categorii de refugiați ați lucrat:

		Număr	Copii	Mame cu copii	Vârșnici	Persoane cu dizabilități	Persoane cu probleme de sănătate (boli cronice, HIV/SIDA, tuberculoza etc.)	Familii	Familii care au găzduit refugiați	Altele
<b>Total</b>		<b>100</b>	71,0%	92,0%	51,0%	40,0%	24,0%	61,0%	41,0%	6,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	85,3%	97,1%	41,2%	35,3%	32,4%	73,5%	41,2%	2,9%
	<b>Non-membru</b>	66	63,6%	89,4%	56,1%	42,4%	19,7%	54,5%	40,9%	7,6%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	71,9%	96,9%	50,0%	40,6%	21,9%	68,8%	53,1%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	56	69,6%	87,5%	53,6%	39,3%	25,0%	58,9%	35,7%	8,9%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	75,0%	100,0%	41,7%	41,7%	25,0%	50,0%	33,3%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	64,0%	88,0%	44,0%	36,0%	20,0%	48,0%	32,0%	12,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	66,7%	81,0%	66,7%	66,7%	23,8%	71,4%	52,4%	4,8%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	75,9%	96,6%	58,6%	34,5%	37,9%	65,5%	41,4%	6,9%
	<b>Nu cunosc</b>	25	76,0%	100,0%	36,0%	28,0%	12,0%	60,0%	40,0%	0,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	58,6%	86,2%	58,6%	44,8%	34,5%	55,2%	44,8%	10,3%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	72,4%	93,1%	41,4%	37,9%	15,5%	62,1%	36,2%	5,2%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	92,3%	100,0%	76,9%	38,5%	38,5%	69,2%	53,8%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	75,0%	96,7%	58,3%	38,3%	33,3%	70,0%	46,7%	3,3%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	65,0%	85,0%	40,0%	42,5%	10,0%	47,5%	32,5%	10,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	73,4%	90,6%	46,9%	39,1%	23,4%	60,9%	26,6%	7,8%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	66,7%	94,4%	58,3%	41,7%	25,0%	61,1%	66,7%	2,8%

Tabelul 42. Aproximativ Câți maturi (18-60 ani) au beneficiat de suportul organizației Dvs. ?

		Număr	Nu cunosc	Media	Mediana	Minimum	Maximum	Std deviation
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>46,0%</b>	2256,2	201	2	48000	7655,6
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	44,1%	3376,5	200	2	48000	10909,9
	<b>Non-membru</b>	66	47,0%	1648	202	3	30000	5221,6
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	53,1%	213,7	45	2	1300	352,5
	<b>ONG Național</b>	56	44,6%	1801,8	200	7	30000	5421,5
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	33,3%	7846,3	1000	12	48000	16491,5
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	8,0%	30,5	20	2	150	34,3
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	42,9%	272,7	237	15	500	152,7
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	34,5%	6203,2	1500	400	48000	12130,9
	<b>Nu cunosc</b>	25	100,0%	.	.	.	.	.
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	27,6%	351,4	45	2	4200	931,1
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	56,9%	1163	254	3	9000	2130,1
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	38,5%	10672,5	1250	400	48000	18155,2
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	46,7%	3343,7	550	2	48000	9712,4
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	45,0%	674,3	27	3	9000	2060
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	42,2%	3171,5	358	3	48000	9137,5
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	52,8%	264,1	150	2	1300	355,1

Tabelul 43. Aproximativ Câți copii (0-17 ani) au beneficiat în total de suportul organizației Dvs. ?

		Număr	Nu cunosc	Media	Mediana	Minimum	Maximum	Std deviation
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>44,0%</b>	919,6	172,5	1	10000	1891,8
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	38,2%	1341,2	200	5	8000	2112,9
	<b>Non-membru</b>	66	47,0%	666,7	167	1	10000	1728,5
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	53,1%	153,5	50	5	1200	309
	<b>ONG Național</b>	56	41,1%	1113,8	235	1	10000	2276,6
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	33,3%	1555,3	800	13	4000	1529,1
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	12,0%	28,9	13	1	178	43,7
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	38,1%	223,6	200	21	600	147,2
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	31,0%	2396,3	1200	300	10000	2599,5
	<b>Nu cunosc</b>	25	96,0%	30	30	30	30	.
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	31,0%	178,4	54,5	1	1200	282,8
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	53,4%	771,5	155	1	8000	1656
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	30,8%	3011,1	1700	300	10000	3022,2
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	43,3%	1421,6	463	7	10000	2295,3
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	45,0%	143,7	21	1	1000	236
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	39,1%	1228,5	300	1	10000	2191,8
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	52,8%	210,9	26	5	1200	356,3

Tabelul 41. Aproximativ câte persoane refugiate au beneficiat în total de suportul organizației Dvs. ?

		Număr	Nu cunosc	Media	Mediana	Minimum	Maximum	Std deviation
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>25,0%</b>	3197,1	600	9	56000	8476,4
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	29,4%	4658	833	9	56000	11518,4
	<b>Non-membru</b>	66	22,7%	2509,6	600	10	45000	6618,3
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	40,6%	683,4	168	9	3500	1047,8
	<b>ONG Național</b>	56	17,9%	2866,5	620	10	45000	7025,7
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	16,7%	9493,6	4820	26	56000	16846,9
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	0,0%	58,2	36	9	200	53,7
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	0,0%	565,5	600	220	1000	283,3
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	0,0%	7808,6	3300	1026	56000	12402,2
	<b>Nu cunosc</b>	25	100,0%	.	.	.	.	.
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	6,9%	679	200	9	5000	1214,8
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	37,9%	2121,8	685	15	14000	3572,8
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	7,7%	12088,7	4820	1000	56000	18266,3
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	23,3%	4503,4	1138	9	56000	10436,4
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	27,5%	1125	62	10	14000	2755,6
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	20,3%	4360,4	1000	10	56000	10078,9
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	33,3%	725	312,5	9	3500	979,1



Tabelul 44. Aproximativ Câți vârstnici (peste 60 ani) au beneficiat în total de suportul organizației Dvs. ?

		Număr	Nu cunosc	Media	Mediana	Minimum	Maximum	Std deviation
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>65,0%</b>	388,1	30	1	5000	1169,5
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	70,6%	617,4	23	1	5000	1570,5
	<b>Non-membru</b>	66	62,1%	296,4	42	1	5000	990,9
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	68,8%	67,2	23	2	500	152,8
	<b>ONG Național</b>	56	62,5%	325,2	50	1	5000	1079,1
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	66,7%	1521	541,5	1	5000	2363,1
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	36,0%	11,8	5	1	42	13,6
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	61,9%	57,5	50	5	200	63,6
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	65,5%	1290	400	80	5000	1974
	<b>Nu cunosc</b>	25	96,0%	37	37	37	37	.
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	44,8%	64,1	8,5	1	500	137,2
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	77,6%	75,3	30	1	500	133,4
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	53,8%	1930	650	80	5000	2399,5
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	70,0%	714,8	81,5	1	5000	1580
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	57,5%	42,2	6	1	300	81,7
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	64,1%	544,9	30	1	5000	1423,7
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	66,7%	87,7	33,5	1	500	153,1

Tabelul 45. Din totalul persoanelor refugiate care au beneficiat de suportul organizației Dvs. câte persoane erau cu dizabilități?

		Număr	Nu cunosc	Media	Mediana	Minimum	Maximum	Std deviation
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>58,0%</b>	75,5	6,5	1	1000	194,8
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	58,8%	24,1	6	1	200	52,8
	<b>Non-membru</b>	66	57,6%	101,1	6,5	1	1000	232,9
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	56,3%	15,5	4,5	1	77	24,6
	<b>ONG Național</b>	56	55,4%	64	10	1	600	152,6
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	75,0%	450,7	350	2	1000	506,6
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	32,0%	15,2	5	1	77	24,8
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	42,9%	114,2	10	2	600	212
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	65,5%	152,8	27	2	1000	315,7
	<b>Nu cunosc</b>	25	88,0%	4	4	1	7	3
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	34,5%	52,8	7	1	500	118,4
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	65,5%	106,4	5	1	1000	257,8
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	76,9%	12,3	15	2	20	9,3
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	68,3%	71,2	10	1	500	135,5
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	42,5%	79	4	1	1000	236
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	54,7%	103,8	10	1	1000	229,5
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	63,9%	12,3	4	1	77	21,8

Tabelul 46. Cu care din următoarele categorii de refugiați ați lucrat:

		Număr	Cazați în centrele de plasament	Cazați în gospodăriile oamenilor / chirie	Cazați în hoteluri	Fără loc stabil de trai	Nu cunosc
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>77,0%</b>	<b>79,0%</b>	<b>28,0%</b>	<b>31,0%</b>	<b>3,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	79,4%	76,5%	17,6%	32,4%	5,9%
	<b>Non-membru</b>	66	75,8%	80,3%	33,3%	30,3%	1,5%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	84,4%	87,5%	34,4%	34,4%	0,0%
	<b>ONG Național</b>	56	71,4%	75,0%	25,0%	28,6%	5,4%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	83,3%	75,0%	25,0%	33,3%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	56,0%	84,0%	16,0%	28,0%	4,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	76,2%	76,2%	23,8%	38,1%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	89,7%	82,8%	34,5%	27,6%	3,4%
	<b>Nu cunosc</b>	25	84,0%	72,0%	36,0%	32,0%	4,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	75,9%	79,3%	20,7%	31,0%	0,0%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	74,1%	79,3%	34,5%	31,0%	5,2%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	92,3%	76,9%	15,4%	30,8%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	81,7%	78,3%	30,0%	28,3%	5,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	70,0%	80,0%	25,0%	35,0%	0,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	76,6%	71,9%	23,4%	29,7%	4,7%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	77,8%	91,7%	36,1%	33,3%	0,0%

Tabelul 47. Cum ați aprecia numărul refugiaților care beneficiază de serviciile prestate de Dvs. la momentul comparativ cu lunile martie/aprilie?

		Număr	Este mult mai mare	Este puțin mai mare	Este același	Este mai mic	Este mult mai mic	Nu cunosc
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>9,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>48,0%</b>	<b>21,0%</b>	<b>3,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	8,8%	2,9%	8,8%	50,0%	26,5%	2,9%
	<b>Non-membru</b>	66	9,1%	10,6%	12,1%	47,0%	18,2%	3,0%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	9,4%	15,6%	12,5%	46,9%	12,5%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	56	10,7%	5,4%	8,9%	48,2%	25,0%	1,8%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	25,0%	8,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	0,0%	16,0%	12,0%	48,0%	20,0%	4,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	9,5%	0,0%	9,5%	47,6%	33,3%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	10,3%	3,4%	10,3%	55,2%	20,7%	0,0%
	<b>Nu cunosc</b>	25	16,0%	12,0%	12,0%	40,0%	12,0%	8,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	3,4%	13,8%	3,4%	48,3%	31,0%	0,0%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	10,3%	6,9%	15,5%	44,8%	17,2%	5,2%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	15,4%	0,0%	7,7%	61,5%	15,4%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	13,3%	6,7%	11,7%	46,7%	20,0%	1,7%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	2,5%	10,0%	10,0%	50,0%	22,5%	5,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	7,8%	6,3%	12,5%	46,9%	21,9%	4,7%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	11,1%	11,1%	8,3%	50,0%	19,4%	0,0%

Tabelul 48. Din ceea ce cunoașteți refugiații cărora le-ați oferit suport, în mare parte...

		Număr	au rămas în Republica Moldova	au plecat în alte țări	s-au întors în Ucraina	Nu cunosc
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>24,0%</b>	<b>48,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>19,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	34	23,5%	47,1%	11,8%	17,6%
	Non-membru	66	24,2%	48,5%	7,6%	19,7%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	31,3%	34,4%	15,6%	18,8%
	ONG Național	56	21,4%	51,8%	7,1%	19,6%
	Alt tip de ONG	12	16,7%	66,7%	0,0%	16,7%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	32,0%	44,0%	16,0%	8,0%
	201-999 beneficiari	21	19,0%	61,9%	4,8%	14,3%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	20,7%	48,3%	10,3%	20,7%
	Nu cunosc	25	24,0%	40,0%	4,0%	32,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	24,1%	51,7%	17,2%	6,9%
	1-2 mln. lei	58	22,4%	44,8%	5,2%	27,6%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	30,8%	53,8%	7,7%	7,7%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	26,7%	48,3%	10,0%	15,0%
	Nu au beneficiat	40	20,0%	47,5%	7,5%	25,0%
Zona de activitate:	Chișinău	64	21,9%	53,1%	7,8%	17,2%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	27,8%	38,9%	11,1%	22,2%

Tabelul 49. Spuneți-ne vă rog, din care linii de buget, organizația Dvs. a prestat servicii refugiaților?

		Număr	Serviciile s-au prestat fără nici un buget, totul a fost pe bază de voluntariat	Resursele financiare au fost redirecționate din alte proiecte, care erau în derulare	Am fost contractați de o organizație parteneră din RM	Am beneficiat de finanțare, de la o organizație internațională	Am beneficiat de finanțare, de la Guvernul unei alte țări
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>44,0%</b>	<b>36,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>61,0%</b>	<b>7,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	34	41,2%	41,2%	20,6%	64,7%	2,9%
	Non-membru	66	45,5%	33,3%	19,7%	59,1%	9,1%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	50,0%	25,0%	31,3%	53,1%	6,3%
	ONG Național	56	48,2%	41,1%	16,1%	62,5%	7,1%
	Alt tip de ONG	12	8,3%	41,7%	8,3%	75,0%	8,3%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	64,0%	28,0%	20,0%	36,0%	4,0%
	201-999 beneficiari	21	61,9%	33,3%	42,9%	71,4%	9,5%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	27,6%	44,8%	10,3%	79,3%	13,8%
	Nu cunosc	25	28,0%	36,0%	12,0%	56,0%	0,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	55,2%	31,0%	27,6%	58,6%	3,4%
	1-2 mln. lei	58	43,1%	36,2%	15,5%	56,9%	8,6%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	23,1%	46,2%	23,1%	84,6%	7,7%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	35,0%	45,0%	21,7%	78,3%	6,7%
	Nu au beneficiat	40	57,5%	22,5%	17,5%	35,0%	7,5%
Zona de activitate:	Chișinău	64	35,9%	40,6%	9,4%	67,2%	7,8%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	58,3%	27,8%	38,9%	50,0%	5,6%

Tabelul 50. Spuneți-ne vă rog, din care linii de buget, organizația Dvs. a prestat servicii refugiaților?

		Am beneficiat de susținere financiară din partea APL1 sau APL 2	Am beneficiat de susținere financiară din partea APC	Am beneficiat de donații financiare de la cetățeni / comunitate	Am beneficiat de donații umanitare / alimentare / materiale de la cetățeni / comunitate	Alta	Nu știu / Nu doresc să răspund
<b>Total</b>		<b>2,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>30,0%</b>	<b>36,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>2,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	0,0%	2,9%	38,2%	41,2%	11,8%	2,9%
	Non-membru	3,0%	3,0%	25,8%	33,3%	7,6%	1,5%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	6,3%	6,3%	34,4%	53,1%	9,4%	3,1%
	ONG Național	0,0%	1,8%	23,2%	28,6%	5,4%	0,0%
	Alt tip de ONG	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%	8,3%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	4,0%	4,0%	32,0%	32,0%	0,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	4,8%	4,8%	19,0%	47,6%	9,5%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	0,0%	0,0%	41,4%	31,0%	17,2%	3,4%
	Nu cunosc	0,0%	4,0%	24,0%	36,0%	8,0%	4,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	3,4%	3,4%	44,8%	48,3%	13,8%	0,0%
	1-2 mln. lei	1,7%	3,4%	20,7%	36,2%	1,7%	3,4%
	Mai mult de 2 mln. lei	0,0%	0,0%	38,5%	7,7%	30,8%	0,0%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	0,0%	3,3%	36,7%	46,7%	10,0%	0,0%
	Nu au beneficiat	5,0%	2,5%	20,0%	20,0%	7,5%	5,0%
Zona de activitate:	Chișinău	0,0%	1,6%	25,0%	28,1%	7,8%	1,6%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	5,6%	5,6%	38,9%	50,0%	11,1%	2,8%

Tabelul 51. Cât a constituit dezechilibrul de cheltuieli pentru serviciile prestate refugiaților?

		Număr	Nu cunosc/NR	Media	Mediana	Minimum	Maximum	Std deviation
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>54,0%</b>	<b>2704036</b>	<b>550000</b>	<b>4300</b>	<b>27900000</b>	<b>5150996</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	34	41,2%	2532395	750000	4300	12000000	3553433
	Non-membru	66	60,6%	2836068	475000	7000	27900000	6174207
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	59,4%	482974,8	200000	4300	2300770	636133,4
	ONG Național	56	55,4%	2167879	500000	7000	12000000	3282544
	Alt tip de ONG	12	33,3%	7988750	5500000	50000	27900000	9530201
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	44,0%	124563,4	59809	4300	500000	161372,8
	201-999 beneficiari	21	57,1%	1335667	160000	35000	10000000	3261304
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	31,0%	5338000	2750000	200000	27900000	6697041
	Nu cunosc	25	88,0%	1286923	960000	600000	2300770	896277,7
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	0,0%	296030,6	148985	4300	960000	328004,3
	1-2 mln. lei	58	93,1%	1125000	1000000	1000000	1500000	250000
	Mai mult de 2 mln. lei	13	0,0%	8561598	6600000	2300770	27900000	6871445
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	45,0%	3373868	960000	4300	27900000	5735424
	Nu au beneficiat	40	67,5%	1003692	70000	7000	10000000	2722436
Zona de activitate:	Chișinău	64	56,3%	4118272	1000000	7000	27900000	6210091
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	50,0%	504113,3	154492,5	4300	2500000	751358,4

Tabelul 52. De ce tip de suport ați avea nevoie pentru a putea presta servicii de calitate persoanelor refugiate?

		Număr	Instruire / informare despre metodele de lucru cu această categorie de beneficiari	Resurse financiare	Resurse umane	Instruiri pentru atragerea finanțării, scrierea și gestionarea proiectelor	Suport din partea statului cu privire la reglementarea activităților / mai puțină birocrație	Lobby and advocacy
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>34,0%</b>	<b>68,0%</b>	<b>49,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>30,0%</b>	<b>13,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	34	41,2%	55,9%	55,9%	17,6%	35,3%	17,6%
	Non-membru	66	30,3%	74,2%	45,5%	21,2%	27,3%	10,6%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	43,8%	75,0%	40,6%	21,9%	37,5%	18,8%
	ONG Național	56	26,8%	67,9%	46,4%	17,9%	21,4%	7,1%
	Alt tip de ONG	12	41,7%	50,0%	83,3%	25,0%	50,0%	25,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	28,0%	72,0%	40,0%	28,0%	28,0%	16,0%
	201-999 beneficiari	21	33,3%	90,5%	52,4%	19,0%	38,1%	14,3%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	34,5%	51,7%	62,1%	13,8%	24,1%	10,3%
	Nu cunosc	25	40,0%	64,0%	40,0%	20,0%	32,0%	12,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	31,0%	79,3%	51,7%	31,0%	34,5%	13,8%
	1-2 mln. lei	58	36,2%	67,2%	44,8%	17,2%	29,3%	15,5%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	30,8%	46,2%	61,5%	7,7%	23,1%	0,0%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	36,7%	63,3%	50,0%	13,3%	28,3%	10,0%
	Nu au beneficiat	40	30,0%	75,0%	47,5%	30,0%	32,5%	17,5%
Zona de activitate:	Chișinău	64	31,3%	64,1%	59,4%	18,8%	31,3%	12,5%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	38,9%	75,0%	30,6%	22,2%	27,8%	13,9%

Tabelul 54. În ultimele 3 luni ați beneficiat de careva suport care să vă ajute în prestarea serviciilor pentru refugiați?

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>60,0%</b>	<b>34,0%</b>	<b>6,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	34	82,4%	11,8%	5,9%
	Non-membru	66	48,5%	45,5%	6,1%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	53,1%	40,6%	6,3%
	ONG Național	56	60,7%	35,7%	3,6%
	Alt tip de ONG	12	75,0%	8,3%	16,7%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	40,0%	56,0%	4,0%
	201-999 beneficiari	21	57,1%	33,3%	9,5%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	82,8%	13,8%	3,4%
	Nu cunosc	25	56,0%	36,0%	8,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	58,6%	37,9%	3,4%
	1-2 mln. lei	58	53,4%	37,9%	8,6%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	92,3%	7,7%	0,0%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	100,0%	0,0%	0,0%
	Nu au beneficiat	40	0,0%	85,0%	15,0%
Zona de activitate:	Chișinău	64	59,4%	34,4%	6,3%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	61,1%	33,3%	5,6%

Tabelul 55. Ce tip de suport ați primit pentru a putea presta servicii persoanelor refugiate?

		Număr	Instruire / informare despre metodele de lucru cu această categorie de beneficiari (prim ajutor psihologic, protecția copiilor neînsoțiți și separați de părinți, etc.)	Resurse financiare	Suport în identificarea voluntarilor	Suport în identificarea locurilor de cazare	Suport în asigurarea cu produse alimentare, de igienă pentru refugiați	Suport informațional din partea APL pentru a identifica mai ușor refugiații
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>53,3%</b>	<b>85,0%</b>	<b>13,3%</b>	<b>18,3%</b>	<b>50,0%</b>	<b>20,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	28	67,9%	89,3%	14,3%	14,3%	53,6%	14,3%
	Non-membru	32	40,6%	81,3%	12,5%	21,9%	46,9%	25,0%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	17	35,3%	88,2%	17,6%	11,8%	76,5%	17,6%
	ONG Național	34	61,8%	79,4%	14,7%	23,5%	41,2%	14,7%
	Alt tip de ONG	9	55,6%	100,0%	0,0%	11,1%	33,3%	44,4%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	10	50,0%	90,0%	40,0%	10,0%	70,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	12	33,3%	75,0%	0,0%	25,0%	58,3%	16,7%
	Mai mult de 1000 beneficiari	24	66,7%	95,8%	12,5%	20,8%	41,7%	29,2%
	Nu cunosc	14	50,0%	71,4%	7,1%	14,3%	42,9%	21,4%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	17	47,1%	88,2%	17,6%	17,6%	76,5%	5,9%
	1-2 mln. lei	31	54,8%	77,4%	12,9%	22,6%	45,2%	19,4%
	Mai mult de 2 mln. lei	12	58,3%	100,0%	8,3%	8,3%	25,0%	41,7%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	53,3%	85,0%	13,3%	18,3%	50,0%	20,0%
	Nu au beneficiat	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Zona de activitate:	Chișinău	38	60,5%	92,1%	13,2%	18,4%	39,5%	21,1%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	22	40,9%	72,7%	13,6%	18,2%	68,2%	18,2%

Tabelul 53. De ce tip de suport ați avea nevoie pentru a putea presta servicii de calitate persoanelor refugiate?

		Coordonarea /colaborarea cu alte ONG-uri din RM	Coordonarea/colaborarea cu alte organizații internaționale	Coordonarea/colaborarea cu ministere/auto-rități din alte țări	Access la informație cu privire la necesitățile refugiaților	Coordonare mai bună din partea Guvernului	altele	Nu cunosc
<b>Total</b>		<b>40,0%</b>	<b>39,0%</b>	<b>24,0%</b>	<b>53,0%</b>	<b>37,0%</b>	<b>5,0%</b>	<b>2,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	44,1%	41,2%	11,8%	52,9%	47,1%	8,8%	0,0%
	Non-membru	37,9%	37,9%	30,3%	53,0%	31,8%	3,0%	3,0%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	46,9%	43,8%	18,8%	53,1%	37,5%	6,3%	0,0%
	ONG Național	35,7%	35,7%	25,0%	50,0%	35,7%	3,6%	3,6%
	Alt tip de ONG	41,7%	41,7%	33,3%	66,7%	41,7%	8,3%	0,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	52,0%	48,0%	16,0%	52,0%	28,0%	0,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	42,9%	52,4%	28,6%	66,7%	47,6%	4,8%	4,8%
	Mai mult de 1000 beneficiari	31,0%	41,4%	34,5%	44,8%	37,9%	10,3%	0,0%
	Nu cunosc	36,0%	16,0%	16,0%	52,0%	36,0%	4,0%	4,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	37,9%	48,3%	20,7%	58,6%	37,9%	3,4%	0,0%
	1-2 mln. lei	43,1%	34,5%	25,9%	51,7%	34,5%	3,4%	3,4%
	Mai mult de 2 mln. lei	30,8%	38,5%	23,1%	46,2%	46,2%	15,4%	0,0%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	35,0%	41,7%	20,0%	48,3%	35,0%	6,7%	1,7%
	Nu au beneficiat	47,5%	35,0%	30,0%	60,0%	40,0%	2,5%	2,5%
Zona de activitate:	Chișinău	34,4%	34,4%	23,4%	50,0%	39,1%	6,3%	1,6%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	50,0%	47,2%	25,0%	58,3%	33,3%	2,8%	2,8%

Tabelul 56. Ce tip de suport ați primit pentru a putea presta servicii persoanelor refugiate?

		Suport în scrierea proiectelor	Suport în identificarea donatorilor	Suport în identificarea partenerilor	Suport în implementarea proiectelor	Suport în colectarea fondurilor	Alt tip de suport
<b>Total</b>		10,0%	15,0%	11,7%	20,0%	13,3%	3,3%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	14,3%	10,7%	17,9%	25,0%	17,9%	0,0%
	Non-membru	6,3%	18,8%	6,3%	15,6%	9,4%	6,3%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	11,8%	11,8%	5,9%	29,4%	23,5%	0,0%
	ONG Național	8,8%	17,6%	14,7%	17,6%	8,8%	2,9%
	Alt tip de ONG	11,1%	11,1%	11,1%	11,1%	11,1%	11,1%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	10,0%	20,0%	0,0%	20,0%	30,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	8,3%	33,3%	25,0%	25,0%	8,3%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	8,3%	12,5%	12,5%	12,5%	12,5%	8,3%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Nu cunosc	14,3%	0,0%	7,1%	28,6%	7,1%	0,0%
	Până la 1 mln. lei	11,8%	29,4%	11,8%	17,6%	29,4%	0,0%
	1-2 mln. lei	6,5%	6,5%	9,7%	22,6%	3,2%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Mai mult de 2 mln. lei	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%
	Au beneficiat	10,0%	15,0%	11,7%	20,0%	13,3%	3,3%
<b>Zona de activitate:</b>	Nu au beneficiat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Chișinău	7,9%	15,8%	13,2%	21,1%	7,9%	2,6%
<b>Zona de activitate:</b>	Non Chișinău (nord, centru, sud)	13,6%	13,6%	9,1%	18,2%	22,7%	4,5%

Tabelul 58. Ați putea să ne menționați activitățile prin care s-a remarcat Organizația Dvs. în asistarea refugiaților?

		Număr	Servicii juridice	Consiliere psihologică, psihoterapie	Suport și asistență pe probleme medicale	Sedințe cu tehnici de terapie și ludoterapie / organizarea timpului liber	Activități de coaching / teatru social	Activități de terapie cu povești / plasament / cazare	Servicii de plasament	Suport pentru APL/APC în gestionarea refugiaților	Suport financiar pentru refugiați (CASH / VOUCHER E)
<b>Total</b>		100	10,0%	28,0%	14,0%	17,0%	1,0%	11,0%	29,0%	7,0%	9,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	34	11,8%	47,1%	17,6%	32,4%	2,9%	17,6%	32,4%	2,9%	8,8%
	Non-membru	66	9,1%	18,2%	12,1%	9,1%	0,0%	7,6%	27,3%	9,1%	9,1%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	32	15,6%	21,9%	3,1%	31,3%	0,0%	15,6%	28,1%	9,4%	9,4%
	ONG Național	56	7,1%	30,4%	21,4%	10,7%	1,8%	8,9%	30,4%	5,4%	7,1%
	Alt tip de ONG	12	8,3%	33,3%	8,3%	8,3%	0,0%	8,3%	25,0%	8,3%	16,7%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	25	8,0%	32,0%	16,0%	28,0%	0,0%	8,0%	24,0%	8,0%	4,0%
	201-999 beneficiari	21	9,5%	19,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	4,8%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	17,2%	41,4%	20,7%	17,2%	3,4%	17,2%	24,1%	13,8%	17,2%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Nu cunosc	25	4,0%	16,0%	4,0%	20,0%	0,0%	16,0%	28,0%	0,0%	12,0%
	Până la 1 mln. lei	29	10,3%	27,6%	17,2%	24,1%	0,0%	10,3%	27,6%	3,4%	3,4%
	1-2 mln. lei	58	10,3%	25,9%	12,1%	13,8%	1,7%	10,3%	31,0%	10,3%	8,6%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Mai mult de 2 mln. lei	13	7,7%	38,5%	15,4%	15,4%	0,0%	15,4%	23,1%	0,0%	23,1%
	Au beneficiat	60	10,0%	30,0%	15,0%	20,0%	1,7%	13,3%	33,3%	5,0%	11,7%
<b>Zona de activitate:</b>	Nu au beneficiat	40	10,0%	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%	7,5%	22,5%	10,0%	5,0%
	Chișinău	64	7,8%	26,6%	17,2%	14,1%	1,6%	10,9%	26,6%	6,3%	10,9%
<b>Zona de activitate:</b>	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	13,9%	30,6%	8,3%	22,2%	0,0%	11,1%	33,3%	8,3%	5,6%

Tabelul 57. Cine v-a oferit suport?

		Număr	organizații neguvernamentale care activează în RM	organizații internaționale precum organizații ONU	Alte organizații internaționale	Guvernele altor țări	Instituții publice naționale	Persoane fizice	Persoane juridice (antreprenori)	Altele
<b>Total</b>		60	48,3%	55,0%	78,3%	8,3%	15,0%	36,7%	10,0%	1,7%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	28	60,7%	42,9%	78,6%	10,7%	21,4%	46,4%	10,7%	0,0%
	Non-membru	32	37,5%	65,6%	78,1%	6,3%	9,4%	28,1%	9,4%	3,1%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	17	82,4%	47,1%	58,8%	11,8%	11,8%	58,8%	17,6%	0,0%
	ONG Național	34	38,2%	52,9%	85,3%	5,9%	14,7%	23,5%	5,9%	0,0%
	Alt tip de ONG	9	22,2%	77,8%	88,9%	11,1%	22,2%	44,4%	11,1%	11,1%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	10	80,0%	40,0%	70,0%	10,0%	10,0%	20,0%	10,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	12	58,3%	50,0%	75,0%	8,3%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	24	33,3%	66,7%	79,2%	8,3%	25,0%	41,7%	16,7%	4,2%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Nu cunosc	14	42,9%	50,0%	85,7%	7,1%	14,3%	50,0%	7,1%	0,0%
	Până la 1 mln. lei	17	88,2%	52,9%	64,7%	5,9%	5,9%	41,2%	11,8%	0,0%
	1-2 mln. lei	31	35,5%	51,6%	80,6%	9,7%	16,1%	32,3%	6,5%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Mai mult de 2 mln. lei	12	25,0%	66,7%	91,7%	8,3%	25,0%	41,7%	16,7%	8,3%
	Au beneficiat	60	48,3%	55,0%	78,3%	8,3%	15,0%	36,7%	10,0%	1,7%
<b>Zona de activitate:</b>	Nu au beneficiat	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Chișinău	38	34,2%	63,2%	86,8%	10,5%	15,8%	31,6%	10,5%	2,6%
<b>Zona de activitate:</b>	Non Chișinău (nord, centru, sud)	22	72,7%	40,9%	63,6%	4,5%	13,6%	45,5%	9,1%	0,0%

Tabelul 59. Ați putea să ne menționați activitățile prin care s-a remarcat Organizația Dvs. în asistarea refugiaților?

		Support material / umanitar	Servicii pentru refugiați cu dizabilități	Hotline / servicii la telefon	Servicii ale Echipelor mobile	Servicii catering / asigurare cu mâncare	Servicii de transport / asigurare refugiaților	Ghidare / Informare	Training uri	LUDOBUS - ludotecă itinerantă (Biblioteca mobilă)
<b>Total</b>		36,0%	9,0%	3,0%	3,0%	26,0%	7,0%	10,0%	4,0%	3,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	Membru	32,4%	5,9%	5,9%	2,9%	26,5%	2,9%	8,8%	5,9%	8,8%
	Non-membru	37,9%	10,6%	1,5%	3,0%	25,8%	9,1%	10,6%	3,0%	0,0%
<b>Tip OSC:</b>	ONG Local / Regional	46,9%	6,3%	3,1%	3,1%	37,5%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%
	ONG Național	32,1%	12,5%	1,8%	1,8%	19,6%	12,5%	12,5%	7,1%	3,6%
	Alt tip de ONG	25,0%	0,0%	8,3%	8,3%	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	8,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	Până la 200 beneficiari	28,0%	16,0%	0,0%	0,0%	8,0%	4,0%	4,0%	4,0%	0,0%
	201-999 beneficiari	38,1%	14,3%	0,0%	0,0%	28,6%	9,5%	19,0%	4,8%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	37,9%	3,4%	6,9%	6,9%	27,6%	6,9%	13,8%	3,4%	6,9%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	Nu cunosc	40,0%	4,0%	4,0%	4,0%	40,0%	8,0%	4,0%	4,0%	4,0%
	Până la 1 mln. lei	34,5%	10,3%	3,4%	3,4%	24,1%	6,9%	10,3%	0,0%	0,0%
	1-2 mln. lei	36,2%	8,6%	3,4%	3,4%	25,9%	6,9%	10,3%	5,2%	3,4%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	Mai mult de 2 mln. lei	38,5%	7,7%	0,0%	0,0%	30,8%	7,7%	7,7%	7,7%	7,7%
	Au beneficiat	35,0%	5,0%	3,3%	3,3%	30,0%	8,3%	10,0%	3,3%	5,0%
<b>Zona de activitate:</b>	Nu au beneficiat	37,5%	15,0%	2,5%	2,5%	20,0%	5,0%	10,0%	5,0%	0,0%
	Chișinău	26,6%	10,9%	3,1%	3,1%	21,9%	7,8%	10,9%	6,3%	4,7%
<b>Zona de activitate:</b>	Non Chișinău (nord, centru, sud)	52,8%	5,6%	2,8%	2,8%	33,3%	5,6%	8,3%	0,0%	0,0%

Tabelul 60. Ați putea să ne menționați activitățile prin care s-a remarcat Organizația Dvs. în asistarea refugiaților ?

		Servicii de accesare a serviciilor educaționale	Asistarea copiilor neînsoțiți sau fără documente	Suport în căutarea unui loc de muncă/ Ghidare în cariera	Asistent financiar a familiilor gazda	Servicii ale centrului de zi	Servicii de sprijin la punctele de trecere a frontierei -Blue Dots	Sustținerea directă și promptă a ONG-urilor locale prin acordarea de granturi	Altceva	NȘ/NR
<b>Total</b>		3,0%	1,0%	1,0%	1,0%	3,0%	7,0%	1,0%	5,0%	11,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%	8,8%	0,0%	2,9%	5,9%
	<b>Non-membru</b>	3,0%	0,0%	1,5%	1,5%	3,0%	6,1%	1,5%	6,1%	13,6%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	3,1%	0,0%	3,1%	3,1%	3,1%	0,0%	3,1%	12,5%	
	<b>ONG Național</b>	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	10,7%	0,0%	7,1%	10,7%
	<b>Alt tip de ONG</b>	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	0,0%	0,0%	4,8%	0,0%	4,8%	9,5%	0,0%	9,5%	4,8%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	3,4%	13,8%	3,4%	3,4%	3,4%
	<b>Nu cunosc</b>	8,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%	0,0%	8,0%	12,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	3,4%	0,0%	6,9%	17,2%
	<b>1-2 mln. lei</b>	5,2%	0,0%	1,7%	1,7%	1,7%	3,4%	0,0%	5,2%	10,3%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	7,7%	30,8%	7,7%	0,0%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	1,7%	1,7%	0,0%	1,7%	5,0%	8,3%	1,7%	1,7%	10,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	5,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	10,0%	12,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	3,1%	1,6%	0,0%	1,6%	1,6%	7,8%	1,6%	4,7%	10,9%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	2,8%	0,0%	2,8%	0,0%	5,6%	5,6%	0,0%	5,6%	11,1%

Tabelul 62. Ați putea să ne menționați activitățile prin care s-a remarcat Organizația Dvs. în asistarea refugiaților ?

		Număr	Servicii juridice	Consiliere psihologică, psihoterapie	Suport și asistență pe probleme medicale	Ședințe cu tehnici de art-terapie și ludoterapie / organizarea timpului liber	Activități de coaching	Activități de povești / teatru social	Servicii de plasament / cazare	Suport pentru APL/ APC în gestionarea refugiaților	Suport financiar pentru refugiați (CASH / VOUCHER)
<b>Total</b>		100	11,0%	23,0%	9,0%	17,0%	0,0%	1,0%	17,0%	6,0%	13,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	8,8%	35,3%	5,9%	17,6%	0,0%	2,9%	23,5%	5,9%	14,7%
	<b>Non-membru</b>	66	12,1%	16,7%	10,6%	16,7%	0,0%	0,0%	13,6%	6,1%	12,1%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	12,5%	15,6%	9,4%	25,0%	0,0%	0,0%	21,9%	3,1%	6,3%
	<b>ONG Național</b>	56	10,7%	23,2%	8,9%	14,3%	0,0%	1,8%	14,3%	7,1%	17,9%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	8,3%	41,7%	8,3%	8,3%	0,0%	0,0%	16,7%	8,3%	8,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	0,0%	8,0%	12,0%	12,0%	0,0%	0,0%	20,0%	4,0%	12,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	14,3%	14,3%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%	19,0%	0,0%	4,8%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	20,7%	41,4%	10,3%	24,1%	0,0%	3,4%	10,3%	17,2%	20,7%
	<b>Nu cunosc</b>	25	8,0%	24,0%	0,0%	16,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	12,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	10,3%	20,7%	10,3%	17,2%	0,0%	0,0%	24,1%	0,0%	13,8%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	12,1%	19,0%	8,6%	17,2%	0,0%	0,0%	15,5%	8,6%	8,6%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	7,7%	46,2%	7,7%	15,4%	0,0%	7,7%	7,7%	7,7%	30,8%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	15,0%	31,7%	10,0%	18,3%	0,0%	1,7%	13,3%	6,7%	15,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	5,0%	10,0%	7,5%	15,0%	0,0%	0,0%	22,5%	5,0%	10,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	6,3%	26,6%	12,5%	14,1%	0,0%	1,6%	17,2%	7,8%	15,6%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	19,4%	16,7%	2,8%	22,2%	0,0%	0,0%	16,7%	2,8%	8,3%

Tabelul 61. De unde v-ați informat cu privire modalitățile de prestare a serviciilor necesare refugiaților ?

		Număr	Am participat la traininguri organizate la acest subiect	M-am informat singur din internet	Am discutat cu alți colegi care aveau experiență în acest domeniu	Cunoșteam subiectul / aveam deja experiența necesară	Altceva	Nu cunosc
<b>Total</b>		100	35,0%	52,0%	51,0%	26,0%	7,0%	3,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	34	52,9%	58,8%	70,6%	11,8%	8,8%	0,0%
	<b>Non-membru</b>	66	25,8%	48,5%	40,9%	33,3%	6,1%	4,5%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	32	31,3%	59,4%	53,1%	18,8%	0,0%	6,3%
	<b>ONG Național</b>	56	32,1%	48,2%	41,1%	30,4%	10,7%	1,8%
	<b>Alt tip de ONG</b>	12	58,3%	50,0%	91,7%	25,0%	8,3%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	25	24,0%	64,0%	52,0%	20,0%	0,0%	0,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	21	38,1%	66,7%	42,9%	33,3%	0,0%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	29	41,4%	37,9%	48,3%	37,9%	20,7%	3,4%
	<b>Nu cunosc</b>	25	36,0%	44,0%	60,0%	12,0%	4,0%	8,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	29	27,6%	69,0%	48,3%	31,0%	0,0%	3,4%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58	36,2%	46,6%	51,7%	22,4%	5,2%	3,4%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	13	46,2%	38,5%	53,8%	30,8%	30,8%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	60	46,7%	55,0%	56,7%	28,3%	10,0%	1,7%
	<b>Nu au beneficiat</b>	40	17,5%	47,5%	42,5%	22,5%	2,5%	5,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	64	34,4%	43,8%	50,0%	26,6%	9,4%	4,7%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	36	36,1%	66,7%	52,8%	25,0%	2,8%	0,0%

Tabelul 63. Ați putea să ne menționați activitățile prin care s-a remarcat Organizația Dvs. în asistarea refugiaților ?

		Suport material / umanitar	Servicii pentru refugiații cu dizabilități	Hotline / servicii la telefon	Servicii ale Echipei mobile	Servicii catering / asigurare cu mâncare refugiaților	Servicii de transportare a refugiaților	Ghidare / Informare	Traininguri	LUDOBUS - ludotecă itinerantă (Biblioteca mobilă)
<b>Total</b>		32,0%	5,0%	3,0%	4,0%	19,0%	5,0%	5,0%	9,0%	2,0%
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	32,4%	0,0%	2,9%	0,0%	20,6%	5,9%	8,8%	17,6%	2,9%
	<b>Non-membru</b>	31,8%	7,6%	3,0%	6,1%	18,2%	4,5%	3,0%	4,5%	1,5%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	46,9%	3,1%	3,1%	6,3%	31,3%	0,0%	9,4%	9,4%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	25,0%	5,4%	1,8%	1,8%	14,3%	8,9%	1,8%	5,4%	1,8%
	<b>Alt tip de ONG</b>	25,0%	8,3%	8,3%	8,3%	8,3%	0,0%	8,3%	25,0%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	32,0%	4,0%	0,0%	0,0%	12,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	33,3%	4,8%	0,0%	0,0%	9,5%	9,5%	4,8%	9,5%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	31,0%	6,9%	6,9%	6,9%	20,7%	3,4%	0,0%	10,3%	0,0%
	<b>Nu cunosc</b>	32,0%	4,0%	4,0%	8,0%	32,0%	4,0%	12,0%	16,0%	8,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	41,4%	0,0%	0,0%	0,0%	20,7%	10,3%	3,4%	3,4%	0,0%
	<b>1-2 mln. lei</b>	29,3%	5,2%	3,4%	5,2%	17,2%	3,4%	6,9%	8,6%	3,4%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	23,1%	15,4%	7,7%	7,7%	23,1%	0,0%	0,0%	23,1%	0,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	35,0%	1,7%	3,3%	5,0%	23,3%	5,0%	3,3%	10,0%	3,3%
	<b>Nu au beneficiat</b>	27,5%	10,0%	2,5%	2,5%	12,5%	5,0%	7,5%	7,5%	0,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	26,6%	7,8%	3,1%	3,1%	17,2%	6,3%	4,7%	9,4%	3,1%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	41,7%	0,0%	2,8%	5,6%	22,2%	2,8%	5,6%	8,3%	0,0%

Tabelul 64. Ați putea să ne menționați activitățile prin care s-a remarcat Organizația Dvs. în asistarea refugiaților ?

	Servicii de accesare a serviciilor educaționale	Asistarea copiilor neînsoțiți sau fără documente	Suport în căutarea unui loc de muncă/Ghidare în cariera	Asistent a Financiar a familiilor gazda	Servicii ale centrului de zi	Servicii de sprijin la punctele de trecere a frontierei -Blue Dots	Sustținerea directă și promptă a ONG-urilor locale prin acordarea de granturi	Altceva	NS/NR	
<b>Total</b>	<b>9,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>5,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>23,0%</b>	
Organizație membră APSCF:	Membru	11,8%	2,9%	2,9%	5,9%	8,8%	2,9%	0,0%	2,9%	23,5%
	Non-membru	7,6%	0,0%	3,0%	3,0%	3,0%	4,5%	0,0%	4,5%	22,7%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	6,3%	0,0%	3,1%	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%	21,9%	
	ONG Național	7,1%	0,0%	3,6%	3,6%	3,6%	7,1%	3,6%	25,0%	
	Alt tip de ONG	25,0%	8,3%	0,0%	8,3%	25,0%	0,0%	8,3%	16,7%	
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	4,0%	0,0%	4,0%	4,0%	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%	24,0%
	201-999 beneficiari	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%	0,0%	0,0%	33,3%
	Mai mult de 1000 beneficiari	13,8%	3,4%	6,9%	6,9%	13,8%	6,9%	0,0%	6,9%	13,8%
	Nu cunosc	8,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	24,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	3,4%	0,0%	3,4%	3,4%	0,0%	3,4%	0,0%	3,4%	24,1%
	1-2 mln. lei	10,3%	0,0%	3,4%	1,7%	3,4%	0,0%	3,4%	27,6%	
	Mai mult de 2 mln. lei	15,4%	7,7%	0,0%	15,4%	23,1%	23,1%	0,0%	7,7%	0,0%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	13,3%	1,7%	3,3%	5,0%	8,3%	3,3%	0,0%	5,0%	20,0%
	Nu au beneficiat	2,5%	0,0%	2,5%	2,5%	0,0%	5,0%	0,0%	2,5%	27,5%
Zona de activitate:	Chișinău	10,9%	1,6%	3,1%	3,1%	6,3%	6,3%	0,0%	4,7%	21,9%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	5,6%	0,0%	2,8%	5,6%	2,8%	0,0%	2,8%	25,0%	

Tabelul 66. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură credeți că următoarele teme pentru instruirii ar fi necesare angajaților din organizația Dvs.?

		Identificarea resurselor financiare pentru proiecte					Metode de lucru cu anumite categorii de beneficiari, cum ar fi refugiații în general				
		oarte necesar	destul necesar	prea necesar	deloc necesar	NS/NR	oarte necesar	destul necesar	prea necesar	deloc necesar	NS/NR
<b>Total</b>		<b>36,0%</b>	<b>38,0%</b>	<b>12,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>6,0%</b>	<b>24,0%</b>	<b>51,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>5,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	32,4%	32,4%	17,6%	14,7%	2,9%	20,6%	52,9%	8,8%	11,8%	5,9%
	Non-membru	37,9%	40,9%	9,1%	4,5%	7,6%	25,8%	50,0%	12,1%	7,6%	4,5%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	53,1%	34,4%	9,4%	3,1%	0,0%	25,0%	62,5%	3,1%	9,4%	0,0%
	ONG Național	28,6%	37,5%	14,3%	8,9%	10,7%	21,4%	44,6%	16,1%	8,9%	8,9%
	Alt tip de ONG	25,0%	50,0%	8,3%	16,7%	0,0%	33,3%	50,0%	8,3%	8,3%	0,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	44,0%	48,0%	0,0%	0,0%	8,0%	20,0%	56,0%	8,0%	4,0%	12,0%
	201-999 beneficiari	42,9%	38,1%	9,5%	9,5%	0,0%	23,8%	66,7%	4,8%	4,8%	0,0%
	Mai mult de 1000 beneficiari	17,2%	31,0%	17,2%	20,7%	13,8%	17,2%	37,9%	24,1%	13,8%	6,9%
	Nu cunosc	44,0%	36,0%	20,0%	0,0%	0,0%	36,0%	48,0%	4,0%	12,0%	0,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	41,4%	48,3%	3,4%	3,4%	3,4%	13,8%	65,5%	17,2%	0,0%	3,4%
	1-2 mln. lei	37,9%	37,9%	12,1%	6,9%	5,2%	31,0%	46,6%	6,9%	10,3%	5,2%
	Mai mult de 2 mln. lei	15,4%	15,4%	30,8%	23,1%	15,4%	15,4%	38,5%	15,4%	23,1%	7,7%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	25,0%	41,7%	16,7%	10,0%	6,7%	16,7%	56,7%	15,0%	8,3%	3,3%
	Nu au beneficiat	52,5%	32,5%	5,0%	5,0%	5,0%	35,0%	42,5%	5,0%	10,0%	7,5%
Zona de activitate:	Chișinău	28,1%	39,1%	14,1%	10,9%	7,8%	17,2%	46,9%	15,6%	12,5%	7,8%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	50,0%	36,1%	8,3%	2,8%	2,8%	36,1%	58,3%	2,8%	2,8%	0,0%

Tabelul 67. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură credeți că următoarele teme pentru instruirii ar fi necesare angajaților din organizația Dvs.?

		Managementul de caz					Particularități de lucru cu refugiații, inclusiv cu copiii refugiați				
		oarte necesar	destul necesar	prea necesar	deloc necesar	NS/NR	oarte necesar	destul necesar	prea necesar	deloc necesar	NS/NR
<b>Total</b>		<b>22,0%</b>	<b>41,0%</b>	<b>21,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>33,0%</b>	<b>42,0%</b>	<b>14,0%</b>	<b>6,0%</b>	<b>5,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	23,5%	41,2%	23,5%	5,9%	5,9%	35,3%	50,0%	8,8%	2,9%	2,9%
	Non-membru	21,2%	40,9%	19,7%	9,1%	9,1%	31,8%	37,9%	16,7%	7,6%	6,1%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	25,0%	43,8%	21,9%	6,3%	3,1%	40,6%	37,5%	15,6%	6,3%	0,0%
	ONG Național	19,6%	41,1%	19,6%	8,9%	10,7%	26,8%	42,9%	14,3%	7,1%	8,9%
	Alt tip de ONG	25,0%	33,3%	25,0%	8,3%	8,3%	41,7%	50,0%	8,3%	0,0%	0,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	20,0%	56,0%	12,0%	4,0%	8,0%	28,0%	44,0%	16,0%	4,0%	8,0%
	201-999 beneficiari	23,8%	57,1%	14,3%	4,8%	0,0%	38,1%	47,6%	4,8%	4,8%	4,8%
	Mai mult de 1000 beneficiari	10,3%	20,7%	37,9%	13,8%	17,2%	24,1%	37,9%	24,1%	6,9%	6,9%
	Nu cunosc	36,0%	36,0%	16,0%	8,0%	4,0%	44,0%	40,0%	8,0%	8,0%	0,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	20,7%	58,6%	17,2%	0,0%	3,4%	31,0%	44,8%	17,2%	0,0%	6,9%
	1-2 mln. lei	25,9%	37,9%	19,0%	10,3%	6,9%	36,2%	43,1%	8,6%	8,6%	3,4%
	Mai mult de 2 mln. lei	7,7%	15,4%	38,5%	15,4%	23,1%	23,1%	30,8%	30,8%	7,7%	7,7%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	16,7%	40,0%	30,0%	6,7%	6,7%	31,7%	45,0%	16,7%	3,3%	3,3%
	Nu au beneficiat	30,0%	42,5%	7,5%	10,0%	10,0%	35,0%	37,5%	10,0%	10,0%	7,5%
Zona de activitate:	Chișinău	18,8%	37,5%	23,4%	10,9%	9,4%	25,0%	45,3%	15,6%	7,8%	6,3%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	27,8%	47,2%	16,7%	2,8%	5,6%	47,2%	36,1%	11,1%	2,8%	2,8%

Tabelul 65. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură credeți că următoarele teme pentru instruirii ar fi necesare angajaților din organizația Dvs.?

	Număr	De identificare a necesităților refugiaților					De scriere a unui proiect pentru soluționarea unor probleme a refugiaților				
		oarte necesar	destul necesar	prea necesar	deloc necesar	NS/NR	oarte necesar	destul necesar	prea necesar	deloc necesar	NS/NR
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>24,0%</b>	<b>43,0%</b>	<b>19,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>21,0%</b>	<b>37,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>15,0%</b>	<b>7,0%</b>
Organizație membră APSCF:	Membru	34	23,5%	47,1%	14,7%	11,8%	2,9%	14,7%	32,4%	23,5%	5,9%
	Non-membru	66	24,2%	40,9%	21,2%	10,6%	3,0%	24,2%	39,4%	18,2%	7,6%
Tip OSC:	ONG Local / Regional	32	28,1%	50,0%	15,6%	6,3%	0,0%	28,1%	46,9%	18,8%	6,3%
	ONG Național	56	21,4%	41,1%	19,6%	12,5%	5,4%	19,6%	28,6%	21,4%	17,9%
	Alt tip de ONG	12	25,0%	33,3%	25,0%	16,7%	0,0%	8,3%	50,0%	16,7%	25,0%
Număr refugiați asistați:	Până la 200 beneficiari	25	32,0%	48,0%	8,0%	8,0%	4,0%	28,0%	40,0%	12,0%	8,0%
	201-999 beneficiari	21	19,0%	52,4%	23,8%	4,8%	0,0%	23,8%	47,6%	14,3%	14,3%
	Mai mult de 1000 beneficiari	29	10,3%	27,6%	34,5%	20,7%	6,9%	3,4%	27,6%	27,6%	13,8%
	Nu cunosc	25	36,0%	48,0%	8,0%	8,0%	0,0%	32,0%	36,0%	24,0%	8,0%
Suma cheltuielilor:	Până la 1 mln. lei	29	13,8%	58,6%	20,7%	3,4%	3,4%	31,0%	34,5%	20,7%	10,3%
	1-2 mln. lei	58	29,3%	37,9%	19,0%	12,1%	1,7%	20,7%	39,7%	19,0%	13,8%
	Mai mult de 2 mln. lei	13	23,1%	30,8%	15,4%	23,1%	7,7%	0,0%	30,8%	23,1%	30,8%
Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:	Au beneficiat	60	13,3%	48,3%	25,0%	10,0%	3,3%	10,0%	41,7%	25,0%	16,7%
	Nu au beneficiat	40	40,0%	35,0%	10,0%	12,5%	2,5%	37,5%	30,0%	12,5%	12,5%
Zona de activitate:	Chișinău	64	17,2%	39,1%	23,4%	15,6%	4,7%	12,5%	35,9%	20,3%	21,9%
	Non Chișinău (nord, centru, sud)	36	36,1%	50,0%	11,1%	2,8%	0,0%	36,1%	38,9%	19,4%	2,8%

Tabelul 68. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură credeți că următoarele teme pentru instruire ar fi necesare angajaților din organizația Dvs.?

	Protecția copiilor neînsoțiri și separați de părinți					Protecția și prevenirea abuzului și exploatării sexuale ale refugiaților, inclusiv copiilor					
	oarte necesar	destul de necesar	prea puțin necesar	deloc necesar	NS/NR	oarte necesar	destul de necesar	prea puțin necesar	deloc necesar	NS/NR	
<b>Total</b>	<b>34,0%</b>	<b>40,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>27,0%</b>	<b>37,0%</b>	<b>16,0%</b>	<b>10,0%</b>	<b>10,0%</b>	
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	32,4%	44,1%	11,8%	8,8%	2,9%	20,6%	41,2%	20,6%	11,8%	5,9%
	<b>Non-membru</b>	34,8%	37,9%	7,6%	9,1%	10,6%	30,3%	34,8%	13,6%	9,1%	12,1%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	37,5%	50,0%	0,0%	9,4%	3,1%	34,4%	40,6%	12,5%	6,3%	6,3%
	<b>ONG Național</b>	30,4%	33,9%	14,3%	10,7%	10,7%	25,0%	30,4%	19,6%	12,5%	12,5%
	<b>Alt tip de ONG</b>	41,7%	41,7%	8,3%	0,0%	8,3%	16,7%	58,3%	8,3%	8,3%	8,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	24,0%	60,0%	8,0%	0,0%	8,0%	20,0%	44,0%	24,0%	4,0%	8,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	38,1%	33,3%	9,5%	9,5%	9,5%	28,6%	42,9%	9,5%	9,5%	9,5%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	20,7%	31,0%	17,2%	17,2%	13,8%	17,2%	20,7%	27,6%	17,2%	17,2%
	<b>Nu cunosc</b>	56,0%	36,0%	0,0%	8,0%	0,0%	44,0%	44,0%	0,0%	8,0%	4,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	20,7%	48,3%	6,9%	10,3%	13,8%	20,7%	44,8%	13,8%	3,4%	17,2%
	<b>1-2 mln. lei</b>	46,6%	36,2%	5,2%	8,6%	3,4%	36,2%	32,8%	12,1%	13,8%	5,2%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	7,7%	38,5%	30,8%	7,7%	15,4%	0,0%	38,5%	38,5%	7,7%	15,4%
<b>Beneficierea de suport în asigurarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	31,7%	40,0%	13,3%	6,7%	8,3%	25,0%	35,0%	21,7%	10,0%	8,3%
	<b>Nu au beneficiat</b>	37,5%	40,0%	2,5%	12,5%	7,5%	30,0%	40,0%	7,5%	10,0%	12,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	28,1%	39,1%	12,5%	10,9%	9,4%	20,3%	39,1%	15,6%	14,1%	10,9%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	44,4%	41,7%	2,8%	5,6%	5,6%	38,9%	33,3%	16,7%	2,8%	8,3%

Tabelul 69. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură credeți că următoarele teme pentru instruire ar fi necesare angajaților din organizația Dvs.?

	Violența de gen în situații de urgență					Acordarea suportului psihologic sau îngrijiri alternative					
	oarte necesar	destul de necesar	prea puțin necesar	deloc necesar	NS/NR	oarte necesar	destul de necesar	prea puțin necesar	deloc necesar	NS/NR	
<b>Total</b>	<b>28,0%</b>	<b>33,0%</b>	<b>19,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>28,0%</b>	<b>38,0%</b>	<b>15,0%</b>	<b>10,0%</b>	<b>9,0%</b>	
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	20,6%	35,3%	26,5%	11,8%	5,9%	29,4%	38,2%	14,7%	14,7%	2,9%
	<b>Non-membru</b>	31,8%	31,8%	15,2%	10,6%	10,6%	27,3%	37,9%	15,2%	7,6%	12,1%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	31,3%	34,4%	21,9%	6,3%	6,3%	31,3%	37,5%	18,8%	9,4%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	23,2%	33,9%	16,1%	16,1%	10,7%	23,2%	39,3%	12,5%	10,7%	14,3%
	<b>Alt tip de ONG</b>	41,7%	25,0%	25,0%	0,0%	8,3%	41,7%	33,3%	16,7%	8,3%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	24,0%	32,0%	24,0%	8,0%	12,0%	24,0%	48,0%	16,0%	4,0%	8,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	28,6%	38,1%	14,3%	9,5%	9,5%	33,3%	52,4%	4,8%	4,8%	4,8%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	24,1%	20,7%	27,6%	17,2%	10,3%	17,2%	24,1%	17,2%	24,1%	17,2%
	<b>Nu cunosc</b>	36,0%	44,0%	8,0%	8,0%	4,0%	40,0%	32,0%	20,0%	4,0%	4,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	24,1%	37,9%	17,2%	6,9%	13,8%	24,1%	48,3%	10,3%	6,9%	10,3%
	<b>1-2 mln. lei</b>	32,8%	31,0%	17,2%	13,8%	5,2%	34,5%	31,0%	15,5%	10,3%	8,6%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	15,4%	30,8%	30,8%	7,7%	15,4%	7,7%	46,2%	23,1%	15,4%	7,7%
<b>Beneficierea de suport în asigurarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	23,3%	35,0%	23,3%	10,0%	8,3%	25,0%	40,0%	18,3%	11,7%	5,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	35,0%	30,0%	12,5%	12,5%	10,0%	32,5%	35,0%	10,0%	7,5%	15,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	21,9%	32,8%	20,3%	15,6%	9,4%	21,9%	39,1%	17,2%	10,9%	10,9%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	38,9%	33,3%	16,7%	2,8%	8,3%	38,9%	36,1%	11,1%	8,3%	5,6%

Tabelul 70. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură credeți că următoarele teme pentru instruire ar fi necesare angajaților din organizația Dvs.?

	Legislația națională privind protecția refugiaților și procedurile de referire					Activitatea în situații de criză sau de urgență					
	oarte necesar	destul de necesar	prea puțin necesar	deloc necesar	NS/NR	oarte necesar	destul de necesar	prea puțin necesar	deloc necesar	NS/NR	
<b>Total</b>	<b>31,0%</b>	<b>41,0%</b>	<b>14,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>6,0%</b>	<b>29,0%</b>	<b>42,0%</b>	<b>13,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>7,0%</b>	
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	26,5%	44,1%	14,7%	8,8%	5,9%	32,4%	44,1%	5,9%	14,7%	2,9%
	<b>Non-membru</b>	33,3%	39,4%	13,6%	7,6%	6,1%	27,3%	40,9%	16,7%	6,1%	9,1%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	34,4%	34,4%	21,9%	6,3%	3,1%	25,0%	50,0%	9,4%	12,5%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	30,4%	41,1%	10,7%	8,9%	8,9%	30,4%	37,5%	14,3%	7,1%	10,7%
	<b>Alt tip de ONG</b>	25,0%	58,3%	8,3%	8,3%	0,0%	33,3%	41,7%	16,7%	8,3%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	28,0%	40,0%	20,0%	4,0%	8,0%	20,0%	56,0%	12,0%	4,0%	8,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	42,9%	38,1%	4,8%	9,5%	4,8%	33,3%	52,4%	9,5%	4,8%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	24,1%	37,9%	17,2%	13,8%	6,9%	24,1%	27,6%	13,8%	20,7%	13,8%
	<b>Nu cunosc</b>	32,0%	48,0%	12,0%	4,0%	4,0%	40,0%	36,0%	16,0%	4,0%	4,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	24,1%	41,4%	17,2%	10,3%	6,9%	20,7%	58,6%	6,9%	6,9%	6,9%
	<b>1-2 mln. lei</b>	36,2%	43,1%	10,3%	5,2%	5,2%	34,5%	36,2%	15,5%	6,9%	6,9%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	23,1%	30,8%	23,1%	15,4%	7,7%	23,1%	30,8%	15,4%	23,1%	7,7%
<b>Beneficierea de suport în asigurarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	35,0%	38,3%	16,7%	6,7%	3,3%	26,7%	41,7%	16,7%	10,0%	5,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	25,0%	45,0%	10,0%	10,0%	10,0%	32,5%	42,5%	7,5%	7,5%	10,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	23,4%	43,8%	17,2%	9,4%	6,3%	21,9%	43,8%	15,6%	9,4%	9,4%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	44,4%	36,1%	8,3%	5,6%	5,6%	41,7%	38,9%	8,3%	8,3%	2,8%

Tabelul 71. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură credeți că următoarele teme pentru instruire ar fi necesare angajaților din organizația Dvs.?

	Modalități de atragere a voluntarilor					Cum ne asigurăm susținerea din partea autorităților					
	oarte necesar	destul de necesar	prea puțin necesar	deloc necesar	NS/NR	oarte necesar	destul de necesar	prea puțin necesar	deloc necesar	NS/NR	
<b>Total</b>	<b>19,0%</b>	<b>38,0%</b>	<b>15,0%</b>	<b>17,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>27,0%</b>	<b>36,0%</b>	<b>18,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>8,0%</b>	
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	17,6%	35,3%	14,7%	23,5%	8,8%	26,5%	38,2%	11,8%	17,6%	5,9%
	<b>Non-membru</b>	19,7%	39,4%	15,2%	13,6%	12,1%	27,3%	34,8%	21,2%	7,6%	9,1%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	18,8%	43,8%	18,8%	9,4%	9,4%	31,3%	40,6%	18,8%	6,3%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	21,4%	35,7%	7,1%	21,4%	14,3%	23,2%	33,9%	17,9%	12,5%	12,5%
	<b>Alt tip de ONG</b>	8,3%	33,3%	41,7%	16,7%	0,0%	33,3%	33,3%	16,7%	16,7%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	16,0%	56,0%	12,0%	8,0%	8,0%	20,0%	48,0%	16,0%	8,0%	8,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	23,8%	47,6%	4,8%	19,0%	4,8%	28,6%	47,6%	14,3%	9,5%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	10,3%	17,2%	24,1%	27,6%	20,7%	17,2%	20,7%	24,1%	17,2%	20,7%
	<b>Nu cunosc</b>	28,0%	36,0%	16,0%	12,0%	8,0%	44,0%	32,0%	16,0%	8,0%	0,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	13,8%	55,2%	10,3%	10,3%	10,3%	24,1%	51,7%	17,2%	0,0%	6,9%
	<b>1-2 mln. lei</b>	25,9%	34,5%	13,8%	15,5%	10,3%	34,5%	31,0%	15,5%	12,1%	6,9%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	0,0%	15,4%	30,8%	38,5%	15,4%	0,0%	23,1%	30,8%	30,8%	15,4%
<b>Beneficierea de suport în asigurarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	15,0%	36,7%	18,3%	20,0%	10,0%	23,3%	35,0%	21,7%	11,7%	8,3%
	<b>Nu au beneficiat</b>	25,0%	40,0%	10,0%	12,5%	12,5%	32,5%	37,5%	12,5%	10,0%	7,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	14,1%	37,5%	15,6%	21,9%	10,9%	17,2%	37,5%	21,9%	14,1%	9,4%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	27,8%	38,9%	13,9%	8,3%	11,1%	44,4%	33,3%	11,1%	5,6%	5,6%

Tabelul 71. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură credeți că următoarele teme pentru instruire ar fi necesare angajaților din organizația Dvs.?

Tabelul 72. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură credeți că următoarele teme pentru instruire ar fi necesare angajaților din organizația Dvs.?

		Cum ne asigurăm susținerea din partea oamenilor				
		oarte necesar	estul necesar	prea necesar	etoc necesar	NS/NR
<b>Total</b>		<b>25,0%</b>	<b>34,0%</b>	<b>19,0%</b>	<b>15,0%</b>	<b>7,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	20,6%	44,1%	11,8%	17,6%	5,9%
	<b>Non-membru</b>	27,3%	28,8%	22,7%	13,6%	7,6%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	28,1%	40,6%	18,8%	9,4%	3,1%
	<b>ONG Național</b>	23,2%	28,6%	19,6%	17,9%	10,7%
	<b>Alt tip de ONG</b>	25,0%	41,7%	16,7%	16,7%	0,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	16,0%	52,0%	16,0%	8,0%	8,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	28,6%	38,1%	23,8%	9,5%	0,0%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	17,2%	17,2%	17,2%	31,0%	17,2%
	<b>Nu cunosc</b>	40,0%	32,0%	20,0%	8,0%	0,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	13,8%	58,6%	17,2%	3,4%	6,9%
	<b>1-2 mln. lei</b>	32,8%	27,6%	17,2%	15,5%	6,9%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	15,4%	7,7%	30,8%	38,5%	7,7%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	20,0%	35,0%	20,0%	18,3%	6,7%
	<b>Nu au beneficiat</b>	32,5%	32,5%	17,5%	10,0%	7,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	17,2%	34,4%	23,4%	15,6%	9,4%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	38,9%	33,3%	11,1%	13,9%	2,8%

Tabelul 74. Cu care din următoarele probleme vă confrunțați în dezvoltarea organizației la momentul acesta?

		Dificultăți relaționate cu lipsa de cunoștințe în scrierea de proiecte și fundraising		Dificultăți relaționate de cunoaștere a limbii engleze		Dificultăți relaționate de cunoaștere a limbii ruse/ucrainene		Dificultăți relaționate de cunoștințe limitate a particularităților de lucru cu refugiații, inclusiv cu copiii refugiați	
		Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>24,0%</b>	<b>76,0%</b>	<b>47,0%</b>	<b>53,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>91,0%</b>	<b>32,0%</b>	<b>68,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	29,4%	70,6%	47,1%	52,9%	14,7%	85,3%	41,2%	58,8%
	<b>Non-membru</b>	21,2%	78,8%	47,0%	53,0%	6,1%	93,9%	27,3%	72,7%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	34,4%	65,6%	78,1%	21,9%	9,4%	90,6%	37,5%	62,5%
	<b>ONG Național</b>	19,6%	80,4%	33,9%	66,1%	7,1%	92,9%	33,9%	66,1%
	<b>Alt tip de ONG</b>	16,7%	83,3%	25,0%	75,0%	16,7%	83,3%	8,3%	91,7%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	40,0%	60,0%	48,0%	52,0%	8,0%	92,0%	32,0%	68,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	19,0%	81,0%	66,7%	33,3%	4,8%	95,2%	33,3%	66,7%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	13,8%	86,2%	27,6%	72,4%	6,9%	93,1%	31,0%	69,0%
	<b>Nu cunosc</b>	24,0%	76,0%	52,0%	48,0%	16,0%	84,0%	32,0%	68,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	31,0%	69,0%	72,4%	27,6%	3,4%	96,6%	27,6%	72,4%
	<b>1-2 mln. lei</b>	22,4%	77,6%	37,9%	62,1%	12,1%	87,9%	34,5%	65,5%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	15,4%	84,6%	30,8%	69,2%	7,7%	92,3%	30,8%	69,2%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	20,0%	80,0%	45,0%	55,0%	8,3%	91,7%	35,0%	65,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	30,0%	70,0%	50,0%	50,0%	10,0%	90,0%	27,5%	72,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	21,9%	78,1%	26,6%	73,4%	9,4%	90,6%	26,6%	73,4%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	27,8%	72,2%	83,3%	16,7%	8,3%	91,7%	41,7%	58,3%

Tabelul 75. Cu care din următoarele probleme vă confrunțați în dezvoltarea organizației la momentul acesta?

		Dificultăți în asigurarea protecției copiilor neînsoțiți și separați de părinți și a cunoștințele cu privire la acestea		Dificultăți relaționate de protecția și prevenirea abuzului și exploatarea sexuală ale refugiaților inclusiv copiilor și a cunoștințele cu privire la acestea		Dificultăți relaționate de cunoștințe limitate cu privire la violența de gen în situații de urgență		Dificultăți relaționate de acordarea suportului psihologic sau îngrijiri alternative	
		Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>48,0%</b>	<b>52,0%</b>	<b>39,0%</b>	<b>61,0%</b>	<b>26,0%</b>	<b>74,0%</b>	<b>38,0%</b>	<b>62,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	44,1%	55,9%	32,4%	67,6%	26,5%	73,5%	38,2%	61,8%
	<b>Non-membru</b>	50,0%	50,0%	42,4%	57,6%	25,8%	74,2%	37,9%	62,1%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	59,4%	40,6%	56,3%	43,7%	40,6%	59,4%	50,0%	50,0%
	<b>ONG Național</b>	42,9%	57,1%	30,4%	69,6%	19,6%	80,4%	33,9%	66,1%
	<b>Alt tip de ONG</b>	41,7%	58,3%	33,3%	66,7%	16,7%	83,3%	25,0%	75,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	52,0%	48,0%	48,0%	52,0%	28,0%	72,0%	44,0%	56,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	52,4%	47,6%	42,9%	57,1%	28,6%	71,4%	47,6%	52,4%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	31,0%	69,0%	24,1%	75,9%	13,8%	86,2%	24,1%	75,9%
	<b>Nu cunosc</b>	60,0%	40,0%	44,0%	56,0%	36,0%	64,0%	40,0%	60,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	34,5%	65,5%	41,4%	58,6%	20,7%	79,3%	55,2%	44,8%
	<b>1-2 mln. lei</b>	58,6%	41,4%	43,1%	56,9%	31,0%	69,0%	32,8%	67,2%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	30,8%	69,2%	15,4%	84,6%	15,4%	84,6%	23,1%	76,9%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	48,3%	51,7%	36,7%	63,3%	23,3%	76,7%	35,0%	65,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	47,5%	52,5%	42,5%	57,5%	30,0%	70,0%	42,5%	57,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	40,6%	59,4%	35,9%	64,1%	21,9%	78,1%	34,4%	65,6%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	61,1%	38,9%	44,4%	55,6%	33,3%	66,7%	44,4%	55,6%

Tabelul 73. Cu care din următoarele probleme vă confrunțați în dezvoltarea organizației la momentul acesta?

		Sustenabilitate financiară a ONG/dificultăți relaționate cu menținerea financiară a ONG		Dificultăți de menținere a personalului/ menținerea capitalului uman		Dificultăți de identificare a personalului calificat		Dificultăți relaționate cu lipsa de cunoștințe în comunicare	
		Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>64,0%</b>	<b>36,0%</b>	<b>53,0%</b>	<b>47,0%</b>	<b>69,0%</b>	<b>31,0%</b>	<b>12,0%</b>	<b>88,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membru</b>	70,6%	29,4%	55,9%	44,1%	88,2%	11,8%	17,6%	82,4%
	<b>Non-membru</b>	60,6%	39,4%	51,5%	48,5%	59,1%	40,9%	9,1%	90,9%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	78,1%	21,9%	62,5%	37,5%	71,9%	28,1%	18,8%	81,3%
	<b>ONG Național</b>	62,5%	37,5%	48,2%	51,8%	62,5%	37,5%	10,7%	89,3%
	<b>Alt tip de ONG</b>	33,3%	66,7%	50,0%	50,0%	91,7%	8,3%	0,0%	100,0%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	80,0%	20,0%	60,0%	40,0%	56,0%	44,0%	20,0%	80,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	81,0%	19,0%	61,9%	38,1%	66,7%	33,3%	14,3%	85,7%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	44,8%	55,2%	51,7%	48,3%	72,4%	27,6%	6,9%	93,1%
	<b>Nu cunosc</b>	56,0%	44,0%	40,0%	60,0%	80,0%	20,0%	8,0%	92,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	72,4%	27,6%	65,5%	34,5%	65,5%	34,5%	20,7%	79,3%
	<b>1-2 mln. lei</b>	63,8%	36,2%	50,0%	50,0%	69,0%	31,0%	10,3%	89,7%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	46,2%	53,8%	38,5%	61,5%	76,9%	23,1%	0,0%	100,0%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	61,7%	38,3%	55,0%	45,0%	76,7%	23,3%	15,0%	85,0%
	<b>Nu au beneficiat</b>	67,5%	32,5%	50,0%	50,0%	57,5%	42,5%	7,5%	92,5%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	53,1%	46,9%	48,4%	51,6%	67,2%	32,8%	10,9%	89,1%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	83,3%	16,7%	61,1%	38,9%	72,2%	27,8%	13,9%	86,1%



Tabelul 76. Cu care din următoarele probleme vă confrunțați în dezvoltarea organizației la moment?

		Dificultăți relaționate de cunoaștere a legislației naționale privind protecția refugiaților și procedurile de referire		Dificultăți de antrenare a cetățenilor în activități de voluntariat		Lipsa oficiului organizației/spațiu limitat		Dotarea tehnică precară	
		Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>46,0%</b>	<b>54,0%</b>	<b>38,0%</b>	<b>62,0%</b>	<b>37,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>35,0%</b>	<b>65,0%</b>
<b>Organizație membră APSCF:</b>	<b>Membriu</b>	41,2%	58,8%	41,2%	58,8%	41,2%	58,8%	32,4%	67,6%
	<b>Non-membriu</b>	48,5%	51,5%	36,4%	63,6%	34,8%	65,2%	36,4%	63,6%
<b>Tip OSC:</b>	<b>ONG Local / Regional</b>	46,9%	53,1%	59,4%	40,6%	50,0%	50,0%	46,9%	53,1%
	<b>ONG Național</b>	44,6%	55,4%	28,6%	71,4%	32,1%	67,9%	32,1%	67,9%
	<b>Alt tip de ONG</b>	50,0%	50,0%	25,0%	75,0%	25,0%	75,0%	16,7%	83,3%
<b>Număr refugiați asistați:</b>	<b>Până la 200 beneficiari</b>	44,0%	56,0%	32,0%	68,0%	40,0%	60,0%	44,0%	56,0%
	<b>201-999 beneficiari</b>	52,4%	47,6%	42,9%	57,1%	23,8%	76,2%	33,3%	66,7%
	<b>Mai mult de 1000 beneficiari</b>	44,8%	55,2%	27,6%	72,4%	37,9%	62,1%	31,0%	69,0%
	<b>Nu cunosc</b>	44,0%	56,0%	52,0%	48,0%	44,0%	56,0%	32,0%	68,0%
<b>Suma cheltuielilor:</b>	<b>Până la 1 mln. lei</b>	44,8%	55,2%	44,8%	55,2%	41,4%	58,6%	51,7%	48,3%
	<b>1-2 mln. lei</b>	46,6%	53,4%	39,7%	60,3%	37,9%	62,1%	27,6%	72,4%
	<b>Mai mult de 2 mln. lei</b>	46,2%	53,8%	15,4%	84,6%	23,1%	76,9%	30,8%	69,2%
<b>Beneficierea de suport în asistarea refugiaților în ultimele 3 luni:</b>	<b>Au beneficiat</b>	48,3%	51,7%	38,3%	61,7%	28,3%	71,7%	31,7%	68,3%
	<b>Nu au beneficiat</b>	42,5%	57,5%	37,5%	62,5%	50,0%	50,0%	40,0%	60,0%
<b>Zona de activitate:</b>	<b>Chișinău</b>	40,6%	59,4%	31,3%	68,8%	31,3%	68,8%	23,4%	76,6%
	<b>Non Chișinău (nord, centru, sud)</b>	55,6%	44,4%	50,0%	50,0%	47,2%	52,8%	55,6%	44,4%