



Proiect

**PROGRAM
DE DEZVOLTARE STRATEGICĂ
2018-2022**

OFICIUL AVOCATULUI POPORULUI

CHIȘINĂU, 2017

CUPRINS:

DECLARAȚIA AVOCATULUI POPORULUI	4
DECLARAȚIA AVOCATULUI POPORULUI PENTRU DREPTURILE COPILULUI	6
Capitolul I. Profilul organizației	7
Misiune	8
Viziune	8
Valori și principii etice	8
Mandatul și funcțiile de bază	9
Profilul subdiviziunilor OAP	10
Profilul echipei	13
Infrastructură	14
Buget	15
Capitolul II. Situația drepturilor omului în Republica Moldova	16
Capitolul III. Analiza SWOT	19
Capitolul IV. Cadrul de priorități	21
Priorități de politici pe termen mediu	21
Priorități generale	21
Priorități specifice	23
Capitolul V. Cadrul de rezultate	31
Capitolul VI. Cadrul de inițiative	33
Prioritatea I: Prevenirea încălcării drepturilor și libertăților omului	33
Prioritatea II: Protecția drepturilor și libertăților omului	34
Prioritatea III: Promovarea drepturilor și libertăților omului	34
Prioritatea IV: Dezvoltarea instituțională și eficientizarea activității	36
Capitolul VII. Cadrul de monitorizare, evaluare și raportare	39
Raportarea privind implementarea Strategiei	39
Raportarea anuală	39
Sistemul de monitorizare	39
Capitolul VIII. Managementul riscurilor	48
Anexe	Ошибка! Закладка не определена.
Anexa 1: Informații privind activitatea OAP, pentru anii 2015-2017... Ошибка! Закладка не определена.	
Anexa 2: Matricea indicatorilor cheie de performanță Ошибка! Закладка не определена.	
Anexa 3: Cadrul de responsabilitate pentru realizarea obiectivelor strategice..... Ошибка! Закладка не определена.	

ACRONIME

APC	Autoritate publică centrală
APL	Autoritate publică locală
AP	Avocatul Poporului
AC	Avocatul Poporului pentru drepturile copilului
BNS	Biroul Național de Statistică
CBTM	Cadrul bugetar pe termen mediu
CC	Curtea Constituțională
CEDO	Curtea Europeană pentru Drepturile Omului
CNAJGS	Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat
GANHRI	Global Alliance of National Human Rights Institutions / Alianța Globală a Instituțiilor naționale din domeniul drepturilor omului
EPU	Evaluarea Periodică Universală
DO	Drepturile omului
IAP	Instituția Avocatului Poporului
MRU	Managementul resurselor umane
OAP	Oficiul Avocatului Poporului
OSC	Organizație a societății civile
ONU	Organizația Națiunilor Unite
SMART	Specific, măsurabil, atins, realist, (în) termene
RM	Republica Moldova

DECLARAȚIA AVOCATULUI POPORULUI



Programul de Dezvoltare Strategică al Oficiului Avocatului Poporului pentru perioada 2018-2022 este elaborat luându-se în calcul evoluțiile în domeniul drepturilor omului la etapa elaborării acestuia, care se caracterizează prin progrese insuficiente în sfera dată, fapt atestat și de către comunitatea internațională în cadrul celui de-al doilea ciclu de Evaluare Periodică Universală a Republicii Moldova din 4 noiembrie 2016, când statului nostru i-au fost făcute 219

recomandări, față de 123 – din cadrul ciclului I al EPU din 2012.

În prezent, la etapa de definitivare se află proiectul celui de-al treilea Plan Național de Acțiuni în domeniul Drepturilor Omului pentru 2018 – 2020, implementarea căruia coincide cu perioada de implementare a prezentului Program de Dezvoltare Strategică. În acest context, documentul va include ca și obiective activități de monitorizare a realizării PNADO – III.

Prezentul Program de Dezvoltare Strategică a fost elaborat la 3 ani de la adoptarea Legii nr.52/2014 cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsman) și de la începerea procesului de reorganizare a instituției în conformitate cu normele prevăzute în legea în cauză ceea ce presupune lansarea de noi abordări și metode în activitatea OAP.

Un alt aspect important care se cere a fi menționat în contextul elaborării noului Program de Dezvoltare Strategică este faptul că în 2018 Oficiul Avocatului Poporului urmează să fie reacreditat la Alianța Globală a Instituțiilor naționale din domeniul drepturilor omului (GANHRI). Instituția și-a propus drept scop acreditarea cu statutul A, ceea ce presupune corespunderea totală față de standardele minime necesare pentru funcționarea eficientă a Instituțiilor naționale de protecție a drepturilor omului stabilite conform Principiilor de la Paris, adoptate de Adunarea Generală ONU în anul 1993. Prin acest exercițiu, echipa Oficiului Avocatului Poporului și-a stabilit o nouă unitate de măsură, noi standarde de activitate, superioare celor precedente. Procesul de reacreditare și activitățile post acreditare presupun randament sporit în activitatea de promovare și protecție a drepturilor omului, mobilizare și comunicare eficientă, creșterea autorității și credibilității instituției pe plan intern și extern.

Perioada de implementare a Programului de Dezvoltare Strategică coincide cu cea a realizării mandatului Avocatului Poporului, care va expira în 2022. Prezentul document reflectă opinia Avocaților Poporului și prioritățile stabilite în activitate.

Mihail COTOROBAI,
Avocatul Poporului

DECLARAȚIA AVOCATULUI POPORULUI PENTRU DREPTURILE COPILULUI



Protecția drepturilor copilului este, actualmente, prioritate națională. Autoritățile statului s-au angajat să asigure respectarea drepturilor tuturor copiilor, să promoveze politici care contribuie la bunăstarea copiilor și familiilor, precum și să garanteze continuitatea și durabilitatea reformelor în domeniu, menite să ofere protecție și o calitate mai bună a vieții copiilor.

Este important să conștientizăm că copiii aflați în dificultate și copiii vulnerabili au nevoie îndeosebi de protecție și grijă, care să răspundă necesităților lor individuale. Pentru asigurarea bunei calități a vieții, copiii cu necesități complexe au nevoie de servicii specializate – sociale, de sănătate și educație, iar eforturile statului trebuie să se concentreze în această direcție. În acest scop, trebuie revăzute cadrul legal și

instituțional privind serviciile specializate pentru copiii și familiile în situație de risc; serviciile comunitare de sprijin familial și prestațiile bănești; serviciile de protecție în cazuri de urgență; măsurile întreprinse pentru prevenirea delincvenței juvenile etc.

Avocatul Poporului pentru drepturile copilului își propune să promoveze investiția în dezvoltarea și bunăstarea copilului, pe baza unei abordări intersectoriale și integrate de către toate instituțiile și autoritățile statului, în condițiile respectării drepturilor copilului, satisfacerii nevoilor acestuia, precum și accesului universal la servicii. Ombudsmanul copiilor va urmări ca statul să asigure coerența și consolidarea politicilor la nivel sectorial, între diferitele nivele și mecanisme de guvernare, precum și concordanța acestora cu obiectivele stabilite în documentele europene. Alături de acestea, se va insista pe elaborarea unui document de politici publice, un plan național de prevenire și combatere a delincvenței juvenile, elaborat în conformitate cu standardele internaționale în domeniu, precum și consolidarea mecanismului de colectare și prelucrare a datelor privind sistemul de justiție pentru copii.

Convenția ONU cu privire la drepturile copilului obligă statele părți să asigure resurse suficiente în scopul asigurării respectării drepturilor copilului, iată de ce, Ombudsmanul copiilor va monitoriza ca alocațiile bugetare corespunzătoare să devină pentru autorități o prioritate care să contribuie la acordarea resurselor necesare asigurării unei protecții adecvate și a respectării efective a drepturilor.

Avocatul Poporului pentru drepturile copilului își exprimă speranța că toți actorii-cheie în protecția copilului, inclusiv părinții vor promova și contribui la o schimbare radicală în atitudinile și abordările față de copii, și în special față de cei cu dizabilități, copiii care aparțin minorităților etnice, copiii în conflict cu legea sau care au comportament deviant.

Maia BĂNĂRESCU,
Avocatul Poporului pentru drepturile copilului

CAPITOLUL I. PROFILUL ORGANIZAȚIEI

Oficiul Avocatul Poporului (OAP) este Instituția națională de protecție a drepturilor și libertăților fundamentale ale omului din Republica Moldova, care asigură activitatea Avocatului Poporului și a Avocatului Poporului pentru drepturile copilului, în vederea exercitării mandatului într-un mod performant, axat pe schimbările pozitive în societate, din prisma drepturilor omului.

În activitatea noastră ne ghidăm de Constituția Republicii Moldova, de legislația în vigoare, de tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte. Fundamentul activității noastre îl constituie Principiile de la Paris, Declarația universală a drepturilor omului și Convenția pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale.

Instituția Avocatul Poporului este autonomă și independentă față de orice autoritate publică, persoană juridică sau persoană fizică, cu mandat oferit de Parlament prin Legea nr.164/2015 cu privire la Aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Oficiului Avocatului Poporului. În baza acestei legi, instituția acordă asistență organizatorică, juridică, informațională și tehnică Avocatului Poporului și Avocatului Copilului în vederea exercitării de către aceștia a atribuțiilor lor, potrivit Legii cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsmanul) nr. 52/2014.

Scopul nostru constă în protecția și promovarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului în Republica Moldova în vederea construirii unui stat de drept, democratic. Realizăm scopul nostru de protejare și promovare a drepturilor omului prin diferite instrumente oferite atât de cadrul normativ național, cât și de cel internațional.

Instrumentele utilizate le aplicăm la nivelul politicilor publice, prin modelarea/influențarea acestora din prisma abordării bazate pe drepturile omului și ajustarea la standardele internaționale în domeniu. Considerăm că prevenirea încălcării drepturilor și libertăților fundamentale ale omului este crucială. În acest sens, monitorizăm periodic autoritățile publice ("purătorii de responsabilități") privind practicile aplicate și mecanismele de realizare a drepturilor omului, în conformitate cu cadrul normativ național și angajamentele asumate de stat la nivel internațional.

La nivelul cetățenilor ("deținători de drepturi"), acordăm asistență informațională necesară pentru apărarea drepturilor și examinăm cazurile demonstrate de încălcare a drepturilor omului de către autoritățile publice, de către organizații și întreprinderi, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, și acționăm prompt pentru soluționarea acestora, prin aplicarea unui set larg de instrumente legale specifice.

Credem că doar într-o societate democratică, cu autorități publice puternice, capabile să asigure buna guvernare și administrare eficientă a treburilor publice; drepturile și libertățile omului vor fi protejate și respectate. "Supremația legii" și "Omul/cetățeanul" vor avea prioritate în toate acțiunile întreprinse de instituțiile Statului. /cetățeanul" vor avea prioritate în toate acțiunile întreprinse de instituțiile Statului.

MISIUNE

Misiunea noastră este de a servi democrației prin munca zilnică cu autoritățile și instituțiile publice pentru a crea o administrare eficientă, responsabilă, transparentă și etică, orientată spre respectarea drepturilor și intereselor oamenilor din Republica Moldova. OAP contribuie la consolidarea democrației și a statului de drept în Republica Moldova prin promovarea și protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului.

VIZIUNE

Republica Moldova este țara unde drepturile omului sunt în lista priorităților naționale, unde supremația legii este asigurată în totalitate, iar autoritățile și instituțiile publice își realizează activitatea în strictă conformitate cu principiile bunei guvernări prin care se asigură un respect necondiționat față de drepturile și libertățile fundamentale ale tuturor oamenilor din țara noastră.

Instituția Avocatul Poporului reprezintă centru de excelență (instituție-model) privind apărarea drepturilor și libertăților omului, dispune de autoritate ridicată pentru toate autoritățile și instituțiile publice, precum și se bucură de un grad înalt de încredere din partea populației.

VALORI ȘI PRINCIPII ETICE

Independență	OAP este o instituție independentă organizațional, funcțional, operațional și financiar; își exercită funcțiile cu curaj și corectitudine.
Neutralitate și imparțialitate	OAP este o instituție neutră și imparțială, nu se implică în nici o acțiune care ar putea genera vreun conflict de interese.
Confidențialitate	OAP păstrează confidențialitatea datelor/informațiilor tuturor care îi solicită sprijinul și nu divulgă nici o informație, fără acord. Singura excepție de la acest principiu constituie situația când apare un risc iminent de daună pentru beneficiar.
Profesionalism și eficiență	Echipa OAP se distinge printr-un nivel înalt de cunoaștere a sistemului drepturilor omului și a tuturor proceselor aferente; acționează într-o manieră eficientă și eficientă.
Accesibilitate	OAP respectă și asigură accesibilitatea serviciilor pentru toți beneficiarii săi, ținând cont de diversitatea acestora.
Pluralism, incluziune și participare	OAP depune eforturi pentru ca să implice în activități toate segmentele sociale, în mod special grupurile vulnerabile.
Responsabilitate față de oameni	Omul reprezintă prioritatea maximă în "lupta" noastră pentru apărarea drepturilor omului. Prin acțiunile noastre purtăm răspundere față de fiecare om din Republica Moldova, în special pentru acei care au avut de suferit în urma abuzurilor comise de "purtătorii de responsabilități".
Dialog și participare	OAP încurajează dialogul pe verticală și orizontală, precum și

	realizarea activității în mod participativ, prin implicarea tuturor factorilor relevanți.
Integritate, transparență și deschidere	OAP în activitatea sa se conduce de principiile de etică morală și profesională, promovează transparența în toate procesele de activitate și deschis față de toți acei care doresc să contribuie la realizarea drepturilor omului în Republica Moldova
Demnitate și respect	OAP tratează pe toți oamenii, partenerii, actorii, angajații săi cu empatie, demnitate și respect în toate acțiunile și activitățile sale.
Egalitate de gen	OAP promovează principiul egalității de gen, elaborează și implementează programe/intervenții centrate pe egalitatea de gen, precum și măsuri afirmative pentru a sprijini sexele sub-reprezentate.

MANDATUL ȘI FUNCȚIILE DE BAZĂ

În conformitate cu Legea nr.52/2014, Avocatul Poporului (Ombudsmanul) asigură respectarea drepturilor și libertăților omului de către autoritățile publice, de către organizații și întreprinderi, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, de către organizațiile necomerciale și de către persoanele cu funcții de conducere de toate nivelurile.

Avocatul Poporului contribuie la apărarea drepturilor și libertăților omului prin:

- prevenirea încălcării acestora;
- monitorizarea și raportarea modului de respectare a acestora la nivel național;
- perfecționarea legislației ce ține de domeniul drepturilor și libertăților omului;
- promovarea drepturilor și libertăților omului și a mecanismelor de apărare a acestora.

Avocatul Poporului pentru drepturile copilului își exercită atribuțiile pentru:

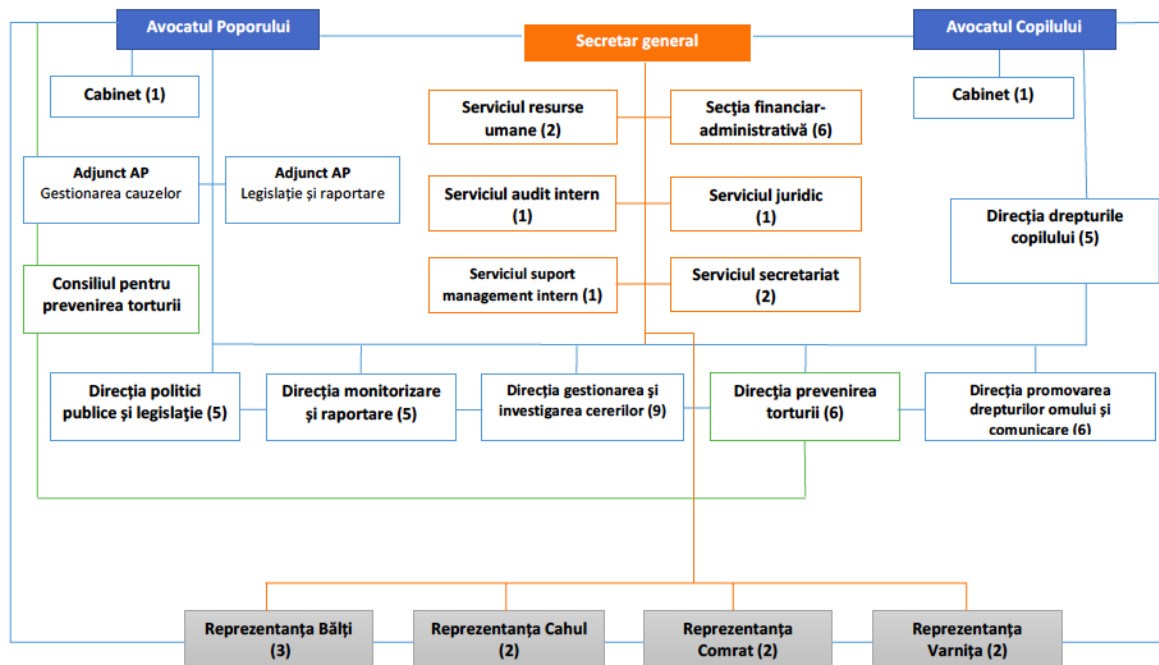
- asigurarea respectării drepturilor și libertăților copilului;
- realizarea, la nivel național, de către autoritățile publice centrale și locale, persoanele cu funcții de conducere/răspundere de toate nivelurile a prevederilor Convenției ONU cu privire la drepturile copilului.

OAP acordă asistență organizatorică, juridică, informațională și tehnică Avocatului Poporului și Avocatului Poporului pentru drepturile copilului în vederea exercitării de către aceștia a atribuțiilor lor. Direcția drepturile copilului acordă asistența specializată necesară Avocatului Poporului pentru drepturile copilului în realizarea atribuțiilor sale.

În activitatea sa, OAP colaborează în mod activ cu actorii naționali și internaționali din domeniul protecției și promovării drepturilor omului.

Structura organizatorică

În vederea realizării misiunii, funcțiilor și atribuțiilor OAP, în conformitate cu Dispoziția Avocatului Poporului structura organizatorică a OAP este următoarea:



PROFILUL SUBDIVIZIUNILOR OAP

Denumirea subdiviziunii	Număr unități	Misiunea/rolul	Produse/servicii de bază
<i>Management general</i>			
Secretar general	1	Contribuirea la realizarea optimă a misiunii și a obiectivelor strategice ale OAP prin aplicarea unui sistem de management organizațional performant, prin realizarea eficientă a legăturilor funcționale dintre subdiviziunile structurale, precum și prin crearea unui climat organizațional pozitiv, orientat spre rezultate/performanță	Planul strategic Planuri operaționale Rapoarte de activitate
Serviciu suport management intern	1	Oferirea suportului organizatoric necesar Secretarului general în probleme ce țin de dezvoltarea organizațională, scrierea cererilor de finanțare și coordonarea procesului de implementare a proiectelor	Procese-verbale Opinii/propuneri la descrierea proceselor operaționale Cereri de finanțare Rapoarte de activitate
<i>Subdiviziuni funcționale</i>			

Direcția gestionarea și investigarea cererilor	9	Protecția drepturilor omului (DO) prin examinarea și investigarea cererilor Identificarea problemelor sistemice de încălcare a drepturilor omului Promovarea drepturilor omului în domeniile de competență	Proiecte de decizii Acte de reacționare Medierea părților Lista probleme sistemice Rapoarte speciale Activități de instruire / informare
Direcția monitorizare și raportare	5	Influențarea legislației, politicilor publice și a practicilor în domeniul drepturilor și libertăților omului din Republica Moldova prin monitorizarea implementării și promovarea standardelor internaționale în domeniul drepturilor omului	Rapoarte alternative Raportul anual privind situația drepturilor omului Rapoarte de monitorizare
Direcția politici publice și legislație	5	Prevenirea încălcării și asigurarea respectării drepturilor omului prin promovarea includerii ABDO în documentele de politici publice/acte normative în domeniul drepturilor omului, elaborarea propunerilor de ajustare a cadrului normativ la standardele internaționale din domeniul drepturilor omului	Opinii asupra proiectelor de acte normative Propuneri de modificare a legislației Sesizări la Curtea Constituțională Activități de instruire / informare
Direcția drepturile copilului	5	Asigurarea eficientă a activității Avocatului Poporului pentru drepturile copilului, în special ce ține de monitorizarea implementării Convenției ONU cu privire la drepturile copilului și promovarea drepturilor copilului	Studii, cercetări, rapoarte tematice Vizite de monitorizare Acte de reacționare Activități de instruire / informare
Direcția prevenirea torturii	6	Asigurarea activității de prevenire a torturii și relelor tratamente Realizarea activităților de promovare a toleranței zero față de tortură	Vizite preventive/de monitorizare Rapoarte de monitorizare Rapoarte tematice Avize Ședințe CPT Activități de instruire / informare
Direcția promovarea drepturilor omului și	5	Promovarea drepturilor omului prin organizarea activităților de instruire, informare și	Programe de instruire Ateliere de lucru

comunicare		popularizare a drepturilor omului Menținerea dialogului cu actorii cheie și partenerii OAP Asigurarea transparenței activității OAP, promovarea imaginii instituției	Comunicate de presă Note informative Materiale informative/publicitare
<i>Subdiviziuni de suport</i>			
Serviciul resurse umane	2	Asigurarea cu personalul necesar, profesionist și devotat activității OAP Acordarea asistenței informative și consultative conducerii OAP, șefilor de subdiviziuni și personalului în domeniul managementului resurselor umane (MRU)	Plan anual de dezvoltare profesională a personalului Concursuri Activități de informare Consultanțe Rapoarte Proiecte acte administrative
Secția financiar-administrativă	6	Planificarea resurselor financiare în baza necesităților, executarea bugetului conform liniilor de buget și raportarea financiară, conform cerințelor Asigurarea bunei desfășurări a activității OAP (logistica)	Buget anual Conturi de plată Dosare achiziții Contracte Rapoarte financiare
Serviciul audit intern	1	Contribuirea la îmbunătățirea eficienței și eficacității proceselor de management financiar și control în OAP	Carta de audit intern Instrucțiuni Opinii/recomandări Rapoarte de audit Rapoarte de activitate
Serviciul juridic	1	Asigurarea juridică a activității Oficiului Avocatului Poporului și respectării uniforme a legislației în cadrul acestuia	Proiecte de acte administrative Avize/opinii Cereri de chemare în judecată/referințe/recursuri Regulament intern Consultanță
Serviciul secretariat	2	Asigurarea unui management eficient al documentelor, a circuitului corespondenței și a lucrărilor de arhivă Asigurarea fluxului corect al	Documente/cereri înregistrate Dosare arhivate Rapoarte statistice

		corespondenței OAP Generalizarea și analiza datelor statistice privind cererile înregistrate	Rapoarte de activitate
Reprezentanțe			
Bălți	3	Contribuirea la realizarea atribuțiilor Avocatului Poporului în localitățile din raioanele de nord ale țării, conform competențelor atribuite	Proiecte de decizii Acte de reacționare Activități de instruire / informare
Cahul	2	Contribuirea la realizarea atribuțiilor Avocatului Poporului în localitățile din raioanele de sud ale țării, conform competențelor atribuite	Proiecte de decizii Acte de reacționare Activități de instruire / informare
Comrat	2	Contribuirea la realizarea atribuțiilor Avocatului Poporului în UTA Găgăuzia, conform competențelor atribuite	Proiecte de decizii Avize, opinii Acte de reacționare Activități de instruire / informare
Varnița	2	Asigurarea activității Avocatului Poporului orientată spre monitorizarea respectării drepturilor și libertăților omului în regiunea transnistreană, inclusiv în zona de securitate, sporirea accesului persoanelor care domiciliază în stânga Nistrului către Instituția Avocatul Poporului, precum și dezvoltarea colaborării cu organizațiile societății civile care își desfășoară activitatea în localitățile din stânga Nistrului.	Rapoarte tematice Proiecte de decizii Acte de reacționare Activități de instruire / informare

PROFILUL ECHIPEI

Conform Regulamentului de organizare și funcționare a Oficiului Avocatului Poporului, aprobat prin Legea nr.164/2015, efectivul-limită al instituției constituie 65 unități, dintre care 4 unități constituie demnitari; 2 persoane din cabinetul demnitarului, 1 funcție publică de conducere de nivel superior, 16 funcționari publici de conducere (șefi subdiviziuni); 36 funcționari publici de execuție, alte 3 unități reprezintă personalul tehnic, iar 2 posturi țin de personalul auxiliar (muncitori).

Conducerea generală a OAP este asigurată de Avocatul Poporului. Secretarul general conduce activitatea organizatorică și administrativă a OAP.

La data de 30 noiembrie 2017, gradul de ocupare a posturilor a constituie **66,1%**. Vârsta medie a personalului constituie **39,7 ani**. Reprezentarea din perspectiva de gen este una echilibrată, fiind angajate 23 femei și 20 bărbați.

Din punct de vedere al profilului profesional, 3 persoane au o experiență profesională relevantă de 3-5 ani (7%); 13 persoane - de 5-10 ani (30%) și **27 angajați – de peste 10 ani** (63%). Din numărul total al șefilor de subdiviziuni, doar 31,5% dispun de experiență managerială anterior numirii în funcție, în anul 2016.

Din 42 de angajați cu statut de funcționar public:

Nivelul studiilor		
Superioare de licență	22	51%
Superioare de masterat	18	42%
Superioare de doctorat	3	7%
Domeniul de specializare		
Drept	22	52%
Drept și științe socio-umane	11	26%
Științe socio-umane	6	14%
Drept și economie	2	5%
Economie	1	2%

INFRASTRUCTURĂ

Conform Legii bugetului anual, finanțarea activității OAP se realizează din bugetul de stat, în bază de programe, și se prezintă astfel:

Anul	Bugetul total (mii lei)	Cheltuieli de personal		Cheltuieli curente și de capital	
		mii lei	(%)	mii lei	(%)
2017	10932.7	6990.6	63.9	3942.1	36.1
2016	7844.9	5523.7	70.4	2312.2	29.6
2015	6410.7	4691.7	73.2	1719.0	26.8

Ponderea cheltuielilor curente și de capital în 2017 a constituit 36.1%, ceea ce constituie un indicator bun pentru dezvoltarea instituțională.

BUGET

OAP dispune de o clădire cu o suprafață de 323.8 m², acordată la înființarea instituției, în anul 1997 (ex-Centrul pentru Drepturile Omului din Moldova). Edificiul cuprinde 16 birouri funcționale, în care activează 29 de angajați.

În conformitate cu evaluările realizate, edificiul este avariat, iar suprafața acestuia nu corespunde necesităților minime de spațiu ale instituției. În condițiile existente angajarea personalului, necesitate dictată de reforma instituției, nu poate fi realizată în totalitate.

Conform Actului de expertiză tehnică suplimentară, întocmit în februarie 2016 de Institutul de cercetări științifice în construcții INCERCOM, clădirea nu poate fi exploatată în continuare, urmând a fi evacuate toate persoanele ce activează în sediu. Potrivit concluziilor extrase din actele de expertize tehnice, se consideră oportună demolarea clădirii existente și construirea unui sediu care să corespundă normelor în construcții. Ținând cont de situația existentă vis-a-vis de sediul în care este amplasat OAP, instituția a elaborat propunerea de proiect de investiții capitale finanțat de la bugetul public național.

Achiziționarea unei clădiri din suportul bugetar acordat de Uniunea Europeană pentru implementarea Strategiei de reformă a sectorului justiției a constituit unica posibilitate reală pentru soluționarea problemei asigurării OAP cu sediu. Pentru realizarea acestui scop, în anul 2015 au fost alocate mijloace financiare în sumă de 20,0 mil.lei. În urma modificărilor operate la legea bugetului de stat pentru anul 2015-2016, cheltuielile capitale au fost reduse.

Prin Hotărârea Guvernului 1048/2016, conform Hotărârii Biroului Permanent al Parlamentului nr. 21 din 29 iulie 2016, clădirea amplasată în mun. Chișinău, str. Sfatul Țării, nr. 16 a fost transmisă din gestiunea Secretariatului Parlamentului Republicii Moldova în gestiunea OAP.

Edificiul OAP, situat în Chișinău, str. Sfatul Țării 16 a fost construit în perioada 1908-1909.

CAPITOLUL II. SITUAȚIA DREPTURILOR OMULUI ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Pentru prezentarea situației privind respectarea drepturilor omului în Republica Moldova este relevantă aprecierea stării de lucruri în domeniu în contextul celui de-al doilea ciclu de **Evaluare Periodică Universală (EPU) a Republicii Moldova pe 4 noiembrie 2016**. În cadrul acestui Mecanism ONU, Republica Moldova a primit de la reprezentanții comunității internaționale 219 recomandări, față de 123 recepționate în primul ciclu de evaluare, în 2012. Numărul de recomandări, acestea în mare parte fiind reiterate, atestă lipsa de progrese sau progrese insuficiente în domeniul drepturilor omului, fiind avansate și multe noi recomandări pe subiecte care în 2012 nu ridicau semne de întrebare.

Evoluții nesatisfăcătoare sau chiar agravarea situației pe unele segmente a fost constatată și de către Avocații Poporului în Raportul alternativ pentru ciclul II al EPU, Avocații Poporului reafirmând-și, în special îngrijorările legate de respectarea dreptului de acces la justiție, a dreptului la protecție socială și la un trai decent, la ocrotirea sănătății și la apă și sanitație, condițiile precare de detenție, respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități.

Potrivit **Studiului "Percepții asupra drepturilor omului în Republica Moldova"** realizat la comanda OAP în 2016, percepțiile cetățenilor coincid, în linii mari, cu aprecierile Avocaților Poporului referitor la situația privind respectarea drepturilor omului în Republica Moldova. Astfel, cele mai frecvent încălcate drepturi sunt:

- *dreptul la sănătate,*
- *dreptul la protecție socială,*
- *dreptul la educație,*
- *dreptul la muncă și condiții prielnice de muncă,*
- *dreptul la un proces echitabil,*
- *dreptul la integritatea fizică și psihică,*
- *dreptul la egalitate și nediscriminare,*
- *dreptul la informație, libertatea opiniei și exprimării,*
- *drepturile persoanelor cu dizabilități,*
- *dreptul la apă și sanitație.*

Potrivit rezultatelor studiului, **peste 68% dintre respondenți nu au încredere sau au foarte puțină încredere în justiția moldovenească**. În același timp accesul la justiție continue să fie în topul motivelor de adresare la OAP. În procesul implementării Strategiei de reformă a sectorului justiției pentru anii 2011 – 2016 au fost adoptate/modificate mai multe legi și întreprinse acțiuni pentru asigurarea accesibilității și independenței sistemului judecătoresc, sporirea transparenței și eficienței acestuia. Nu s-au înregistrat însă progrese în domeniul consolidării integrității actorilor din sectorul justiției: nu sunt implementate măsurile anticorupție și standardele de etică profesională și de conduită anticorupție la nivelul tuturor instituțiilor din sectorul justiției.

Condițiile de detenție în penitenciarele din Moldova nu s-au îmbunătățit considerabil și ating nivelul minim de severitate necesar pentru a constitui tratament inuman și degradant. Avocatul Poporului a stabilit natura sistemică a problemei suprapopulării în

Închisorile din țară, condițiilor de igienă, calității și cantității insuficiente a alimentelor, lipsei de îngrijiri medicale adecvate.

Persoanele cu dizabilități nu sunt tratate ca membri egali ai societății – accesibilitate redusă la infrastructura socială, la transport, la mediul informațional; insuficiența serviciilor sociale la nivel comunitar; nivelul scăzut de plasare în câmpul muncii; prestații sociale sub nivelul minimului de existență. Nu este asigurat dreptul la vot, accesul liber la justiție, dreptul de a întemeia o familie pentru persoanele cu dizabilități mintale.

Se mențin în continuare diferențe de gen. Pe piața muncii femeile sunt suprareprezentate în domeniile mai puțin remunerate și prezente în număr mai mic în funcții de conducere. Femeile de etnie romă, cu dizabilități și din alte grupe speciale sunt frecvent excluse din viața publică. În anul 2016 au fost operate modificări a 11 acte legislative pentru fortificarea mecanismelor de prevenire și combatere a violenței în familie și față de femei. De asemenea, Republica Moldova a ratificat Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței față de femei și violenței în familie. Statisticile atestă însă că fenomenul continuă să fie răspândit în Moldova, având la bază tradiții patriarhale, prejudecăți și stereotipuri de gen. În majoritatea cazurilor, victimele violenței în familie nu beneficiază de o protecție efectivă. Deși cadrul legal prevede măsuri de protecție pentru victimele violenței domestice, la fel ca și sancțiuni pentru agresor (pentru comiterea actelor de violență), de cele mai multe ori femeile victime nu au acces la remediile legale respective.

Criza economică și majorările permanente ale prețurilor și tarifelor la mărfurile de consum și servicii afectează în continuare nivelul de trai al populației per ansamblu și generează **aprofundarea sărăciei celor mai vulnerabile grupuri.**

Se constată mai multe încălcări în domeniul **respectării drepturilor copilului.** Cele mai grave se referă la documentarea copiilor, în special din stânga Nistrului; protecția copiilor rămași fără îngrijirea părinților; prevenirea delincvenței juvenile și asigurarea justiției prietenoase copilului; respectarea dreptului la educație, dezinstituționalizarea și incluziunea copiilor cu dizabilități, respectarea drepturilor copiilor cu dizabilități, a dreptului copilului la sănătate, asistență și protecție socială, a dreptul la opinie și libera exprimare; protecția drepturilor copiilor aflați în instituțiile penitenciare și izolatoarele de urmărire penală, inclusiv copiilor care se află în penitenciare alături de mamele lor deținute până la împlinirea vârstei de trei ani; activitate inefficientă a mecanismului intersectorial și lipsa specialistului pentru protecția drepturilor copilului. Aceste constatări sunt bazate și pe opinia copiilor privind respectarea drepturilor acestora, exprimată în cadrul întâlnirilor și discuțiilor purtate, precum și la Forumurile de copii, evenimente la care aceștia participă.

Nu se atestă o ameliorare a situației privind asigurarea drepturilor omului în regiunea transnistreană. Relele tratamente în locurile de detenție, încălcarea sistemică a dreptului la educație, a dreptului la proprietate, a libertății circulației sunt doar câteva din problemele care afectează persoanele care domiciliază în regiune și în zona cu regim sporit de securitate.

Alte domenii vulnerabile sunt **gradul înalt al corupției**, ceea ce afectează realizarea drepturilor omului în diverse domenii și înrăutățirea situației privind libertatea de exprimare.

Gradul de asigurare a libertății de exprimare este unul redus, conform aceluiași studiu. Peste jumătate dintre respondenți resimt asemenea riscuri, iar 63,3% - consideră că este riscant de a exprima opinii cu referire la conducerea statului. În același timp, mass-media în țara noastră continuă să fie apreciată drept parțial liberă, conform clasamentelor internaționale, experții semnalând o degradare a stării de lucruri în domeniu, în principal cauzată de cadrul legal care nu favorizează independența reală a instituțiilor media, concentrarea fără precedent a mass-media, în particular din audiovizual, implicarea factorului politic în activitatea presei.

CAPITOLUL III. ANALIZA SWOT

Analiza SWOT a Oficiului Avocatului Poporului are drept sistem de referință, pe de o parte, scopul și funcțiile stabilite prin lege, obiectivele strategice și rezultatele dorite, pe de altă parte cerințele internaționale față de instituția națională responsabilă de protecția și promovarea drepturilor și libertăților omului.

Mediul intern	
<i>Puncte forte / Atuuri</i>	<i>Puncte slabe / Slăbiciuni</i>
Cadru normativ, care oferă un spectru larg de prerogative și instrumente de intervenție	Procese interne de lucru descrise insuficient, majoritatea proceselor nu sunt standardizate sau descrise metodologic, ceea ce sporește gradul de fragmentare / neuniformitate în activitate
Independență organizațională, funcțională, operațională și, parțial, financiară	Proceduri interne insuficiente pentru a sistematiza experiența și soluțiile aplicate pentru schimb de informare pe intern, între subdiviziunile funcționale
Cadru instituțional de planificare, organizare și control dezvoltat și pus în aplicare	Sistemul de instruire profesională nu satisface pe deplin necesitățile specifice de instruire
Aplicarea principiilor de dezvoltare în carieră prin promovare	Calitatea managementului aplicat necesită îmbunătățire
Personal activ/tânăr, cu competențe minime necesare, proporțional după gen, suficient instruit	Competențe insuficiente ale personalului privind: <i>metode de cercetare și analiză statistică; analiza politicilor/legislației din prisma ABDO; abordării integrate a dimensiunii de gen; analiza sistemică și litigarea strategică; monitorizarea și evaluarea respectării DO; managementul proiectelor</i>
Deschidere reciprocă de colaborare cu organizațiile societății civile (OSC) active, în special cu cele din domeniul drepturilor omului	Spirit insuficient de echipă și comunicare interpersonală defectuoasă
Parteneriate deschise și durabile cu instituții similare și organizații internaționale din domeniul drepturilor omului	Rezistență la schimbare a personalului
Subdiviziuni OAP în teritoriu, inclusiv în UTA Găgăuzia și pentru localitățile din regiunea transnistreană	Cultură organizațională axată pe personalizarea/individualizarea activității și mai puțin spre rezultate/performanță
Număr suficient de unități de personal și buget minim necesar	Lipsa unei unități de personal privind colectarea fondurilor, scrierea și managementul proiectelor
Fluctuația de personal relativ stabilă	Cooperare insuficientă între OAP cu alte instituții naționale și OSC-uri active din domeniul drepturilor omului
	Date statistice insuficiente în domeniul

	drepturilor omului în plan național Sistem intern de colectare și analiză a datelor insuficient dezvoltat Parteneriate insuficiente cu instituțiile mass-media, lipsa jurnaliștilor specializați în domeniul drepturilor omului Vizibilitate redusă a Avocaților Poporului și a OAP în plan național și internațional Clădire avariată, condiții de muncă nesatisfăcătoare; condiții insuficiente pentru accesul persoanelor cu dizabilități;
Mediul extern	
Oportunități	Amenințări
Acordarea Statutului A de către GANHRI privind satisfacerea standardelor minime a instituției naționale din domeniul DO Acces la surse de finanțare externă Dezvoltarea și implementarea proiectelor și programelor de dezvoltare instituțională, de cooperare națională și internațională Dezvoltarea capacităților profesionale ale angajaților prin oportunitățile de instruire externă și schimb de experiență, inclusiv peste hotare Crearea Consiliului consultativ (Board) pe lângă Avocatului Poporului/OAP din rândul membrilor societății civile pe probleme strategice, de importanță majoră și de interes public în domeniul drepturilor omului Antrenarea experților în formarea consiliilor consultative în domenii specifice ale drepturilor omului Crearea și finanțarea unui Centru de instruire în domeniul drepturilor omului Fortificarea relațiilor de colaborare/de lucru cu Parlamentul, Guvernul și actorii din domeniul justiției Atenție sporită a instituțiilor europene față de respectarea drepturilor omului în RM Atenție sporită a societății și a instituțiilor mass-media față de drepturile omului	Modificarea cadrului normativ privind reglementarea activității OAP fără consultarea opiniei instituției și/sau ignorarea recomandărilor/sugestiilor formulate în opinia Comisiei de la Veneția Neacordarea Statutului A de către GANHRI Dificultăți mari în creșterea și menținerea imaginii pozitive/autorității a OAP în rândul autorităților publice și a societății Stagnare economică a țării și posibile restricții financiare Rezistența la schimbare a autorităților publice centrale și locale, actorilor din domeniul justiției la recomandările de natură sistemică Autoritatea OAP în scădere în rândul autorităților publice și a actorilor din sectorul justiției Diminuarea încrederii și/sau credibilității societății civile față de OAP Lipsa susținerii politice sau prioritate scăzută a drepturilor omului în agenda politicului Dificultăți în exercitarea mandatului în partea stângă a Nistrului datorată conflictului transnistrean Suport politic redus/ignorarea OAP din cauza criticilor aduse Statului/guvernării privind nerespectarea drepturilor omului

CAPITOLUL IV. CADRUL DE PRIORITĂȚI

PRIORITĂȚI DE POLITICI PE TERMEN MEDIU

Prioritatea de politici pe termen mediu	Sursa
Justiție și drepturile omului, inclusiv respectarea drepturilor copilului și a persoanelor aflate în locuri de detenție	Programul de activitate a Guvernului pentru perioada 2016-2018
Asigurarea protecției avertizorilor de integritate	Strategia națională de integritate și anticorupție 2017-2020
17 obiective globale: Pace, justiție și instituții puternice; Sănătate și stare de bine; Apă curată și igienă	Obiective de Dezvoltare Durabilă

PRIORITĂȚI GENERALE

Domeniul promovării drepturilor omului este reprezentat de programul „Drepturile omului”, care include **4 subprograme generale**:

1. Prevenirea încălcării drepturilor omului;
2. Protecția drepturilor omului;
3. Promovarea drepturilor omului;
4. Dezvoltarea instituțională și eficientizarea activității OAP.

Denumirea programului: DREPTURILE OMULUI			
Denumirea sub-programului	Obiective strategice	Rolul autorității	Partenerii principali
Prevenirea încălcării drepturilor omului	Asigurarea unui sistem eficient de prevenire a încălcării drepturilor și libertăților omului prin promovarea principiilor de bună guvernare	Lider	Ministerul Justiției, Departamentul Instituțiilor Penitenciare, Procuratura Generală, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Ministerul Educației, Culturii și Științei; Centrul de Expertiză Medico-Legală, Centrul National Anticorupție, OSC-uri de profil
	Îmbunătățirea cadrului normativ și practicilor administrative prin promovarea politicilor publice umane și a standardelor internaționale în domeniul drepturilor omului	Lider	AAPC, Guvernul, Parlamentul Republicii Moldova

Protecția drepturilor omului	Asigurarea mecanismului de protecție a drepturilor omului în cazurile de abuz comise preponderent de autorități/instituții publice	Lider	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Ministerul Educației, Culturii și Științei; Ministerul Afacerilor Interne Ministerul Justiției, Procuratura Generală, Centrul Național Anticorupție, Uniunea Avocaților din Republica Moldova, Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat, Centrul Național Anticorupție
Promovarea drepturilor omului	Contribuirea la formarea unei culturi orientate spre respectarea drepturilor omului în societate	Lider	Consiliul pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat Biroul Relații Interetnice Ministerul Educației, Cercetării și Culturii OSC-uri de profil
	Dezvoltarea dialogului constructiv dintre Avocații Poporului / OAP cu agenții statului și actorii din sectorul justiției	Lider	Ministerul Justiției, alte ministere Curtea Supremă de Justiție Consiliul Superior al Magistraturii, Consiliul Superior al Procurorilor, judecătoriile Curtea Constituțională Procuratura Generală Centrul Național Anticorupție
Dezvoltarea instituțională și eficientizarea activității OAP	Consolidarea continuă a capacităților instituției și capacităților profesionale ale personalului OAP pentru a răspunde cât mai bine necesităților beneficiarilor/societății și pentru a spori vizibilitatea și autoritatea instituției	Lider	Ministerul Justiției Ministerul Finanțelor Partenerii de dezvoltare

Problemele generale din domeniul *promovării și protecției drepturilor omului*, pe care OAP încearcă să le redreseze prin intermediul programelor sale sunt următoarele:

Deși Republica Moldova este parte la majoritatea tratatelor internaționale și regionale în domeniul drepturilor omului, standardele și principiile cadrului internațional și regional de protecție a drepturilor omului nu sunt integrate suficient în documentele de politici adoptate la nivel național; de multe ori lipsesc mecanismele de punere în aplicare a prevederilor legale referitoare la realizarea drepturilor declarate. OAP își propune să reacționeze pro-activ în procesul de elaborare a politicilor publice pentru a promova integrarea unor dimensiuni importante ce țin de drepturile omului, să promoveze acțiunile afirmative față de persoanele și grupurile vulnerabile, să promoveze responsabilitatea autorităților centrale și locale de a respecta, proteja și a facilita realizarea drepturilor omului. De asemenea, în virtutea atribuțiilor Avocatului Poporului și Avocatul Poporului pentru drepturile copilului, OAP va sesiza mai intens Curtea Constituțională vis-a-vis de corespunderea actelor normative cu Constituția Republicii Moldova.

În Republica Moldova nivelul de cunoaștere a drepturilor omului este destul de scăzut, fapt confirmat și prin numărul mare de cereri neacceptate de către OAP – 70% (797 cereri din 1147, în 2017). Totodată, OAP nu este recunoscut suficient de bine în regiunile rurale ale țării. Deși are 4 reprezentanțe regionale, majoritatea cererilor sunt înaintate la oficiul central (1023 cereri, din ele repetate cu același conținut 155 cereri, în 2017).

Prevenirea abuzurilor din partea autorităților și a altor actori este o componentă critică a sistemului național de protecție a drepturilor omului. Activitatea de prevenire poate reduce și împiedica apariția unor probleme specifice în domeniul drepturilor omului, protejând grupurile sociale specifice și promovând standardele internaționale, comportamentul dorit al actorilor responsabili de respectarea, apărarea și realizarea drepturilor omului. OAP își propune să-și consolideze eforturile în domeniul monitorizării locurilor privative de libertate, îmbunătățirii calității rapoartelor de vizită și/sau tematice, precum și actelor de reacționare în scopul prevenirii torturii, îmbunătățirii situației din locurile de detenție.

Repunerea în drepturi a persoanelor lezate în drepturi este indispensabilă pentru realizarea efectivă a drepturilor omului. OAP examinează cererile cetățenilor Republicii Moldova, cetățenilor străini și apatrizilor care locuiesc permanent sau se află temporar pe teritoriul ei, ale căror drepturi și libertăți au fost încălcate în Republica Moldova. Pentru a contribui la soluționarea cu succes a problemelor petiționarilor și obținerea remediilor efective, este necesară consolidarea mecanismului de examinare și investigare a cererilor, mecanismului de monitorizare a efectului actelor de reacționare, utilizarea pe larg a tuturor căilor legale pentru soluționarea problemelor beneficiarilor. De asemenea, pentru OAP este imperativă o atenție deosebită asupra analizei sistemice de încălcare a drepturilor omului, inclusiv în baza cererilor examinate, pentru a putea interveni strategic.

PRIORITĂȚI SPECIFICE

În procesul de implementare a obiectivelor strategice la nivelul celor 4 subprograme generale, sunt stabilite priorități specifice la nivel de grupuri vulnerabile și categorii de drepturi, cu risc sporit de încălcare.

În acest context, sunt identificate **prioritățile specifice** privind:

1. Drepturile copiilor
2. Dreptul de a nu fi supus torturii și relelor tratamente

3. Drepturile persoanelor cu dizabilități
4. Drepturile sociale, economice și culturale
5. Drepturile civile și politice
6. Buna guvernare

I. DREPTURILE COPIILOR	
Priorități specifice	Indicatori de rezultat
1) Protecția copiilor care provin din familii / grupuri vulnerabile: <i>1.1. Drepturile copiilor cu necesități speciale</i> <i>1.2. Drepturile copiilor orfani și rămași fără grija părintească</i> <i>1.3. Drepturile copiilor aflați în custodia statului și celor aflați în contact/conflict cu legea</i>	Mecanism privind monitorizarea Convenției privind drepturile copilului dezvoltat și aplicat Mecanisme de protecție a drepturilor copiilor de către instituțiile statului îmbunătățite Număr inițiative legislative realizate în baza recomandărilor Avocatului Poporului pentru drepturile copilului
2) Dreptul la educație, la libera exprimare și la opinia copilului	Rata recomandărilor implementate de către instituțiile care asigură protecția drepturilor copiilor
3) Dreptul la sănătate a copilului	Grad sporit de cunoaștere a societății privind rezultatele studiilor tematice realizate
4) Dreptul la protecția socială a copilului	Rata copii repuși imediat în drepturi
5) Monitorizarea implementării Recomandărilor Comitetului ONU pentru drepturile copilului	Lege cu privire la copii care comit fapte penale dar sunt sub răspunderea vârstei penale, cu recomandările incluse ale Avocatului Poporului pentru protecția drepturilor copilului
6) Sporirea rolului instituțiilor media în protecția/promovarea drepturilor copilului	Număr activități/acțiuni/intruniri organizate cu copii/Număr copii direct implicați Număr profesori instruiți/informați privind drepturile copiilor

Copiii sunt viitorul țării. Deși crearea condițiilor pentru dezvoltarea adecvată a acestora reprezintă o prioritate națională, **drepturile copilului** sunt frecvent încălcate. Conform prevederilor internaționale, prevederilor Constituției Republicii Moldova și ale Codului Educației, accesul la educație primară și secundară trebuie să fie asigurat de stat. Însă, în Republica Moldova, mai există practici îngrijorătoare de colectare și utilizare a banilor prin intermediul părinților, asociațiilor/comitetelor de părinți, care pot duce la tratamente discriminatorii sau favorizatoare vis-a-vis de copii și părinții acestora. Reforma sistemului de învățământ nu trebuie să afecteze accesibilitatea acestuia, asigurând condiții optime pentru copiii din localitățile mai îndepărtate. Fenomenul violenței în familie și în școală mai persistă, fiind reflectat frecvent de mijloacele de informare în masă. O altă problemă este încălcarea dreptului la protecție socială a copiilor orfani și a copiilor rămași fără grija părintească (ambii părinți), fenomen atestat cu o creștere alarmantă în ultimii 3 ani.

Promovarea accesului la justiție și a justiției prietenoase pentru copii este un alt deziderat al OAP. Nu în ultimul rând există încălcări frecvente ale dreptului la ocrotirea sănătății,

drepturilor copiilor cu dizabilități. Nu există cadru legal și instituțional privind reglementarea delincvenței juvenile/situației copiilor care au comis fapte penale dar nu răspund penal, a măsurilor de protecție și reabilitare socială a acestora. Monitorizarea respectării Convenției ONU cu privire la drepturile copilului de către autoritățile responsabile va constitui unul din cele mai importante instrumente aplicate de Avocatul Poporului pentru drepturilor copilului.

II. DREPTUL DE A NU FI SUPUS TORTURII ȘI RELELOR TRATAMENTE	
Priorități specifice	Indicatori de rezultat
1) Eficientizarea proceselor de monitorizare și reflectare a drepturilor persoanelor cu dizabilități mentale și psiho-intelectuale (spitale de psihiatrie, internate psihoneurologice)	Mecanism de monitorizare standardizat din prisma cerințelor minime și aplicat Rata locuri de detenție / izolatoare de detenție / inspectorate de poliție monitorizate cu mandat de prevenție
2) Monitorizarea respectării drepturilor persoanelor aflate în locurile de detenție (<i>instituții penitenciare</i>)	Rata recomandări implementate de către instituțiile-țintă
3) Monitorizarea respectării drepturilor persoanelor custodiate în izoloarele de detenție (<i>arest preventiv</i>)	Program diferențiat de instruire pentru grupurile profesionale din instituțiile-țintă dezvoltat și aplicat
4) Monitorizarea respectării drepturilor persoanelor reținute pentru 72 ore (<i>inspectorate de poliție</i>)	Rata persoanelor din grupurile profesionale instruite în baza programului diferențiat de instruire
5) Instruirea/informarea persoanelor din grupurile profesionale în domeniul prevenirii torturii, tratamentului inuman și degradant, alte aspecte conexe	Gradul de mulțumire a participanților la activitățile de instruire/informare (<i>relevantă, accesibilitate, utilitate</i>)

Actele internaționale la care Republica Moldova este parte stabilesc o serie de obligații de ordin instituțional, jurisdicțional și de substanță privind **prevenirea torturii și relelor tratamente**. Statele care au aderat la instrumentele internaționale ce interzic tortura, au în mod absolut obligații pasive de a se abține de la acte de tortură, dar și obligații pozitive de a întreprinde anumite acțiuni, precum ar fi investigarea și pedepsirea eficientă a infractorilor pentru acte de tortură. Republica Moldova, la fel ca orice stat parte, urmează să întreprindă toate măsurile pentru a preveni, combate, pedepsi făptuitorii și compensa victimele pentru actele de tortură. În ultimii ani, OAP a sporit numărul de vizite preventive în locurile de detenție. Odată cu sporirea numărului vizitelor efectuate în instituțiile nominalizate, se atestă și o creștere a numărului actelor de reacționare ale Avocatului Poporului, inclusiv a propunerilor de îmbunătățire a activității aparatului administrativ al instituțiilor vizate. Carențele includ, dar nu se limitează, la condiții neadecvate de detenție, deținerea îndelungată a persoanelor arestate preventiv în instituțiile speciale subordonate Ministerului Afacerilor Interne, subfinanțarea instituțiilor de detenție, suprapopularea, insuficiența personalului, programe de reabilitare și integrare socială slab implementate, persistența relațiilor ostile și abuzurilor între deținuți, automutilări, aplicarea excesivă a forței fizice și mijloacelor speciale, celulele în semi-subsoluri foarte reci, lumina insuficientă, umiditatea, condițiile de igienă, sistemul de canalizare și sistemul de ventilație învechite sau nefuncționale, asigurarea insuficientă cu lenjerie de pat, păături și obiecte esențiale, măsuri

ineficiente de dezinfectare, calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor medicale, etc. În 2016, pe lângă OAP a fost constituit Consiliul pentru Prevenirea Torturii (CPT). Membrii consiliului efectuează vizite preventive și de monitorizare în locurile de detenție, elaborează rapoarte și propune recomandări de îmbunătățire a situației în locurile de detenție. În 2017, angajații OAP și membrii Consiliului pentru prevenirea torturii au efectuat 47 vizite preventive, au elaborat 40 rapoarte cu peste 330 recomandări privind îmbunătățirea situației / prevenirea torturii. În 2017, au parvenit 431 de cereri de la deținuți din totalul de 1013 cereri (42.5%), 320 cereri au fost restituite din cauza că nu au întrunit cerințele de admisibilitate. Circa 111 cereri de la deținuți au fost investigate.

III. DREPTURILE PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI	
Priorități specifice	Indicatori de rezultat
1. Asigurarea/realizarea accesibilității la serviciile publice	Mecanisme de implementare a drepturilor persoanelor cu dizabilități instituite / îmbunătățite
2. Implementarea mecanismului de realizare a dreptului la un loc de muncă	Grad sporit de cunoaștere a societății privind rezultatele studiilor tematice realizate
3. Instituirea mecanismului independent de promovare și monitorizare conform art.33, alin 2 din Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități	Număr inițiative/sesizări ale instituțiilor vizate de schimbare a situației, în baza recomandărilor din rapoartele tematice
4. Dezvoltarea și menținerea serviciilor sociale pentru persoane cu dizabilități	Număr inițiative legislative realizate în urma recomandărilor din rapoartele tematice și a promovării acestora

Ratificând Convenția ONU privind **drepturile persoanelor cu dizabilități**, la 9 iulie 2010, statul s-a angajat să asigure și să promoveze exercitarea deplină a drepturilor și libertăților fundamentale pentru toate persoanele cu dizabilități și fără nicio discriminare din cauza dizabilității. În acest scop, statul s-a obligat să consulte și să implice persoanele cu dizabilități în elaborarea și implementarea legislației și politicilor pentru realizarea Convenției și în alte procese de luare a deciziilor cu privire la problemele persoanelor cu dizabilități. În acest sens, Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități servește drept cadru de referință pentru realizarea cu succes a reformei sistemului de protecție socială aflată în desfășurare în Republica Moldova, fapt care ar aduce o îmbunătățire a calității vieții pentru cele 179 815 persoane cu dizabilități din țara noastră (2016). Documentul stabilește standarde universale minime de acțiune și pași concreți care ar asigura incluziunea persoanelor cu dizabilități în toate domeniile vieții sociale. La etapa actuală este extrem de importantă stabilirea mecanismelor concrete și viabile întru realizarea angajamentelor asumate de Republica Moldova, în contextul asigurării respectării standardelor internaționale în domeniul drepturilor persoanelor cu dizabilități.

IV. DREPTURILE SOCIALE, ECONOMICE ȘI CULTURALE	
Priorități specifice	Indicatori de rezultat
1. Monitorizarea respectării dreptului la sănătate de către autoritățile vizate, inclusiv a persoanelor aflate în custodia statului	Mecanisme de implementare a drepturilor sociale vizate îmbunătățite Grad sporit de cunoaștere a societății privind

1.1. Accesul, siguranța și calitatea asistenței medicale primare	rezultatele studiilor tematice realizate Număr inițiative/sesizări ale instituțiilor vizate de schimbare a situației, în baza recomandărilor din rapoartele tematice Număr inițiative legislative realizate în urma recomandărilor din rapoartele tematice și a promovării acestora
1.2. Asigurarea tratamentului gratuit, performant și inovator cu antivirale contra Hepatitei B, C, D, E	
2. Monitorizarea respectării accesului populației la apa potabilă și sanitație	
3. Monitorizarea respectării drepturilor omului în implementarea reformei sistemului de asigurare socială	
4. Monitorizarea respectării dreptului la trai decent al populației în Republica Moldova	

Dreptul la ocrotirea sănătății este un drept socio-economic fundamental. Potrivit datelor statistice ale OAP, în perioada 2017, Avocatul Poporului a fost sesizat prin 40 de cereri scrise ce au avut ca subiect ocrotirea sănătății (anul 2016 – 40 de cereri, anul 2015 – 33 de cereri, anul 2014 – 49 de cereri). Trecerea la sistemul de asigurări obligatorii de asistență medicală în Republica Moldova a revitalizat sistemul de sănătate și a avut un impact pozitiv asupra accesului la serviciile medicale al populației social vulnerabile. Totodată, pe parcursul perioadei de implementare a acestui sistem s-au conturat și unele deficiențe. Majoritatea cererilor adresate Avocatului Poporului s-au referit la neacordarea asistenței medicale la timp; insuficiența personalului medical competent sau lipsa acută a acestuia în mediul rural; accesul redus la serviciile de asistență medicală de urgență; neacordarea tratamentului adecvat/personalizat pacientului; deficiențe în prestarea de servicii medicale prevăzute de Programul unic; examinarea inefficientă a plângerilor de către autoritățile responsabile din domeniul sănătății. Conform studiului „Percepții asupra drepturilor omului în Republica Moldova”, realizat de OAP în anul 2016, 61% din populația țării consideră că statul nu asigură un acces egal tuturor cetățenilor la asistență medicală de calitate. De asemenea, în lucrare se constată că unor categorii de persoane, cum ar fi cele cu venituri modeste și în etate, li se încalcă dreptul la ocrotirea sănătății. Persistența plăților informale în instituțiile medicale limitează semnificativ accesul categoriilor vizate de persoane la serviciile medicale, indiferent dacă acestea dispun sau nu de poliță de asigurare medicală.

Criza economică și majorările permanente ale prețurilor și tarifelor la mărfurile de consum și servicii afectează în continuare nivelul de trai al populației per ansamblu și generează aprofundarea sărăciei celor mai vulnerabile grupuri. Datele aceluiași studiu relevă faptul că **dreptul la protecție socială** este sistematic încălcat din cauza nivelului redus al pensiilor, al ajutoarelor sociale, al salariilor și indemnizațiilor. Conform rezultatelor studiului, dreptul la protecție socială, evaluat prin prisma veniturilor monetare ale populației, este în mică sau foarte mică măsură asigurat, opinie exprimată de 80% și, respectiv, 90% dintre respondenți. Drept confirmare a celor constatate în studiul remarcat o constituie numărul mare de cereri în probleme ce țin de domeniul protecției sociale adresate Avocatului Poporului, dar și de adresări în cadrul audienței persoanelor. În anul 2016, cererile la acest capitol (133) s-au plasat, ca și în anii precedenți, pe locul trei în topul adresărilor la instituție. Mai mult, se atestă o creștere a ratei adresărilor la acest capitol, comparativ cu anii precedenți, subiectele abordate fiind practic aceleași. Oamenii sunt nemulțumiți în continuare de nivelul scăzut al veniturilor, al prestațiilor sociale, care nu acoperă nici minimumul de existență; de sistemul de pensionare; de modalitatea de acordare a ajutorului social/ajutorului pentru perioada rece a anului și a altor prestații sociale.

V. DREPTURILE CIVILE ȘI POLITICE	
Priorități specifice	Indicatori de rezultat
1. Monitorizarea aplicării rezonabile a arestului preventiv	Grad sporit de cunoaștere a societății privind rezultatele studiilor tematice realizate
2. Monitorizarea calității serviciilor de asistență juridică garantată de stat în realizarea dreptului la apărare	Număr inițiative/sesizări ale instituțiilor vizate de schimbare a situației, în baza recomandărilor din rapoartele tematice
3. Monitorizarea respectării drepturilor părților implicate în procesul de executare a documentelor executorii	Număr inițiative legislative realizate în urma recomandărilor din rapoartele tematice și a promovării acestora
4. Participarea la viața politică și publică a persoanelor cu dizabilități mintale și/sau minorități naționale	

Accesul liber la justiție constituie un principiu fundamental al organizării oricărui sistem judiciar democratic. Totodată, accesul liber la justiție este unul dintre elementele esențiale care definesc conceptul de stat de drept. În ultima perioadă de timp se urmărește sporirea ușoară a numărului adresărilor la OAP, în care a fost invocată încălcarea acestui drept: în anul 2014 – 265 cereri, 2015 – 259 cereri, iar în 2016 – 296 cereri.

Unul dintre aspectele principiului accesului liber la justiție presupune asigurarea posibilității executării efective a hotărârilor judecătorești, fapt ce constituie scopul primar al procesului civil. Curtea Europeană a Drepturilor Omului menționează, în acest sens, obligația pozitivă a statului de a organiza un sistem de punere în executare a hotărârilor judecătorești care să fie eficient din punct de vedere normativ și jurisprudențial, sistem care trebuie pus în aplicare fără întârziere. Pentru a asigura realizarea efectivă a drepturilor și libertăților omului este important ca hotărârile judecătorești și alte acte executorii să fie aplicate cu strictețe, prompt, în mod unitar pe întreg teritoriul țării, fără discriminări și influențe. Una dintre problemele în realizarea dreptului de acces liber la justiție invocate frecvent în adresările parvenite la OAP ține de procedura de executare a deciziilor judecătorești. Totodată, s-a constatat că există o practică defectuoasă instituită de executorii judecătorești de a pune sechestru pe toate conturile debitorilor, chiar dacă acestea sunt conturi de pensii sau salarii, fără a verifica în prealabil acest fapt.

În contextul realizării **dreptului la apărare**, Avocatul Poporului a constatat că există un șir de probleme ce țin de oferirea asistenței juridice garantate de stat privind lipsa răspunsului la solicitările cu privire la: acordarea asistenței juridice, calitatea nesatisfăcătoare a asistenței juridice prestate de către avocați, nerestituirea actelor în original prezentate la solicitarea avocaților, neinformarea clienților despre acțiunile întreprinse, refuzul oficiilor teritoriale ale Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS) de a acorda asistență juridică de stat. Majoritatea subiectelor invocate rezultă din conlucrarea ineficientă a oficiilor teritoriale cu CNAJGS. Aceasta se întâmplă chiar dacă în Regulamentul funcționării oficiilor teritoriale ale CNAJGS sunt reglementate relațiile oficiului teritorial cu acesta. Totodată, monitorizarea calității serviciilor prestate este organizată de către sistemul de asistență juridică garantată de stat, cu implicarea resurselor din cadrul sistemului de asistență juridică garantată de stat (monitorizare internă) și cu implicarea unor

resurse din afara sistemului de asistență juridică garantată de stat (monitorizare externă). Pe parcursul anului 2016, a fost efectuată doar monitorizarea internă, ceea ce considerăm că nu este obiectiv și influențează negativ calitatea serviciilor prestate, iar impactul asupra persoanelor este unul foarte mare, în contextul în care de asistență juridică calificată garantată de stat doar în anul 2016 au beneficiat 49743 de persoane.

VI. BUNA GUVERNARE	
Priorități specifice	Indicatori de rezultat
1. Dezvoltarea și promovarea conceptului de bună guvernare în legislația Republicii Moldova	Lege privind buna guvernare adoptată conform recomandărilor OAP Cod de bună guvernare pe modelul UE adoptat în Republica Moldova
2. Monitorizarea cadrului de respectare a dreptului la petiționare și accesului la informații	Număr evenimente publice de promovare a conceptului de bună guvernare
3. Dezvoltarea și aplicarea sistemului de monitorizare a autorităților publice centrale privind exercitarea atribuțiilor din prisma bunei guvernări	Număr funcționari publici de conducere de nivel superior informați privind principiile de bună guvernare Premiul anual al Ombudsmanului pentru buna guvernare instituit

Promovarea **bunei guvernări** a fost inclusă printre prioritățile OAP pentru următorii cinci ani pentru că, indiferent dacă acest lucru este sau nu specificat în legea cu privire Avocatul Poporului, misiunea lui este să vegheze respectarea de către autorități a drepturilor omului, prin asigurarea unei administrări în baza principiilor de bună guvernare. Ombudsmanul are atribuția de a urmări în mod constant cum acționează autoritățile publice și de a examina plângerile persoanelor privind deficiențele în procesul de luare de către autorități a deciziilor și de furnizare a serviciilor (acte de birocrație, nepăsare, incompetență, iresponsabilitate). Legea nr.52/2014 prevede mai multe atribuții ale Avocatului Poporului, prin care poate interveni pentru a face propuneri de eliminare a deficiențelor din legislația națională, care nu corespund standardelor în domeniul drepturilor omului și principiilor bunei guvernări; de a face recomandări autorităților centrale și locale, atenționând demnitarii și agenții statului să acționeze în mod legal și cu integritate; de a media conflictele apărute între persoane fizice și autorități. Avocatul Poporului poate efectua investigații în probleme sistemice legate de activitatea autorităților și instituțiilor publice. Avocatul Poporului promovează libertatea de exprimare care prezintă baza valorilor democratice ce poate consolida un sistem de bună guvernare și acționează ca o barieră ce descurajează practicile corupte și dăunătoare. Un accent cheie în activitatea Avocatului Poporului este de a ajuta autoritățile să stabilească o relație de respect și credibilitate cu publicul. Fără o bună guvernare, drepturile omului nu pot fi respectate și protejate într-un mod durabil. Doctrina drepturilor omului și buna guvernare subscriu la principii generale asemănătoare. Amândouă consideră corupția drept o amenințare. Amândouă pledează pentru crearea de instituții de audit care să urmărească responsabilitatea și responsabilizarea guvernului. Un alt argument pentru includerea promovării bunei guvernări printre prioritățile în activitatea OAP în viitorii cinci ani este atribuirea Avocatului Poporului a rolului de prevenire a corupției prin asigurarea respectării drepturilor omului, prevăzut în pilonul VI al Strategiei naționale de integritate și anticorupție pentru anii 2017 – 2020. În acest document este stipulat că Avocatul Poporului are misiunea de a identifica cazurile de prejudiciere a drepturilor omului

în activitatea entităților publice din cauza lipsei de integritate instituțională și profesională; de a transmite către entitățile publice a recomandărilor de evitare a încălcării drepturilor omului în activitatea lor și sesizarea CNA asupra recomandărilor respective; de a informa Parlamentul cu privire la cazurile de nerespectare a principiilor generale de drept, de administrare defectuoasă și de încălcare a drepturilor omului de către entitățile publice.

CAPITOLUL V. CADRUL DE REZULTATE

PRIORITĂȚI GENERALE		
PRIORITATEA I: Prevenirea încălcării drepturilor și libertăților omului	PRIORITATEA II: Protecția drepturilor și libertăților omului	PRIORITATEA III: Promovarea drepturilor și libertăților omului
IMPACT		
Până în 2022 dorim să avem o schimbare pozitivă măsurabilă în ceea ce privește politicile publice, cadrul normativ și practicile administrative aplicate de către "purătorii de responsabilități" la standardele internaționale din domeniul drepturilor omului, datorită înțelegerii și conștientizării supremației drepturilor omului într-o societate democratică. Dimensiunea ABDO stă la baza tuturor actelor normative, documentelor de politici și practicilor administrative.	Până în 2022 dorim ca OAP să obțină progrese strategice pe segmentele vulnerabile din domeniul drepturilor omului prin acționare promptă împotriva încălcărilor/abuzurilor realizate preponderent de către autoritățile publice, în special pentru grupurile vulnerabile.	Până în 2022 dorim să contribuim semnificativ la educația societății în domeniul drepturilor omului, preponderent în rândurile grupurilor vulnerabile și grupurilor profesionale.
OBIECTIVE STRATEGICE / REZULTATE		
1. Asigurarea unui sistem eficient de monitorizare și raportare în domeniul drepturilor și libertăților omului	3. Oferirea soluțiilor operative și durabile la situații de încălcare a drepturilor omului prin investigarea cazurilor de încălcare a drepturilor omului, preponderent de către autoritățile publice	4. Contribuirea la formarea unei culturi orientate spre respectarea drepturilor omului în societate
1.1. Statul colectează date actuale, veridice și relevante în conformitate cu indicatorii internaționali în domeniul drepturilor omului/drepturilor copilului 1.2. Acțiuni rapide și consecvente privind modalitățile de asigurare progresivă a drepturilor omului în instituțiile de detenție 1.3. Instituțiile care asigură detenția / custodia persoanelor aplică recomandările privind prevenirea comiterii actelor de tortură 1.4. Gradul de încălcare a drepturilor omului/drepturilor copilului de către autoritățile publice este în scădere	3.1. Repunerea în drepturi a persoanelor care au avut de suferit în urma acțiunilor / inacțiunilor factorilor de decizie, preponderent din partea autorităților publice 3.2. Autoritățile și instituțiile sesizate aplică recomandările înaintate de către Avocatului Poporului / Avocatul Poporului pentru drepturile copilului 3.3. OAP identifică cauze cu impact colectiv/de sistem și aplică toate căile legale pentru soluționarea lor	4.1. Agenții statului cu rol de elaborare a politicilor publice și-au îmbunătățit cunoștințele / abilitățile privind integrarea ABDO în politicile publice 4.2. Gradul de cunoaștere privind realizarea drepturilor omului la locul de muncă a grupurilor profesionale a crescut 4.3. Gradul de cunoaștere privind drepturile omului în rândurile populației, preponderent în rândurile grupurilor vulnerabile a crescut
2. Influențarea politicilor publice, cadrului normativ și a practicilor administrative prin promovarea integrării standardelor internaționale din domeniul drepturilor omului		5. Dezvoltarea dialogului eficient dintre Avocații Poporului/OAP cu Parlamentul, Guvernul și actorii principali din sectorul justiției

2.1. Cadrul normativ îmbunătățit conform principiilor ABDO și de integrare a dimensiunii de gen, ca urmare a lacunelor identificate prin diferite instrumente aplicate 2.2. Mecanisme de implementare a legislației din prisma drepturilor omului instituite/îmbunătățite, atenție deosebită asupra grupurilor vulnerabile		5.1. Avocații Poporului/OAP au o influență pozitivă în dezbaterea subiectelor din domeniul drepturilor omului în ședințele comisiilor parlamentare și ședințele de guvern 5.2. Avocații Poporului/OAP colaborează eficient cu actorii principali din sectorul justiției	
PRIORITATEA IV: Dezvoltarea instituțională și eficientizarea activității OAP			
IMPACT			
Până în 2022 dorim ca OAP să fie recunoscută în plan național drept instituția cu cea mai înaltă autoritate în domeniul promovării și protecției drepturilor omului. Dorim să fim văzuți ca o organizație cu o cultură organizațională constructivă, orientată spre atingerea performanțelor optime în domeniul respectării drepturilor și libertăților omului.			
OBIECTIVE STRATEGICE / REZULTATE			
IV.1. Sporirea vizibilității și îmbunătățirea imaginii OAP în societate	IV. 2. Îmbunătățirea sistemului de comunicare externă a OAP cu societatea civilă, instituțiile internaționale și media prin dezvoltarea parteneriatelor durabile	IV.3. Eficientizarea sistemului de control managerial intern, descrierea/standardizarea și automatizarea proceselor de lucru	IV.4. Îmbunătățirea sistemului intern de gestionare și dezvoltare a resurselor umane
1.1. Gradul de cunoaștere a Avocaților Poporului/OAP de către societate este în creștere 1.2. Gradul de cunoaștere a Avocaților Poporului/OAP de către APL de nivelul I este în creștere 1.3. Prezența Avocaților Poporului în regiuni/mediu rural al țării consolidată	2.1. Societatea civilă susține, încurajează și este partenerul Avocaților Poporului 2.2. Parteneriate durabile cu instituțiile internaționale din domeniul drepturilor omului 2.3. Parteneriate durabile cu instituțiile media în domeniul drepturilor omului	3.1. Gradul de corespundere a sistemului de management și control intern din OAP cu standardele stabilite de legislația națională a crescut 3.2. Sistem de comunicare internă și circuitul informației îmbunătățite	4.1. Competențele cheie ale personalului din subdiviziunile funcționale sunt constant/sistematic îmbunătățite 4.2. Indicele satisfacției în muncă a personalului este pozitiv/în creștere 4.3. Personalul OAP activează într-un mediu sigur pentru sănătate și viață

CAPITOLUL VI. CADRUL DE INIȚIATIVE

PRIORITATEA I: PREVENIREA ÎNCĂLCĂRII DREPTURILOR ȘI LIBERTĂȚILOR OMULUI

Tipul de inițiative	Descriere succintă	Perioada de implementare				
		2018	2019	2020	2021	2022
Inițiative monitorizare și raportare	Dezvoltarea și implementarea mecanismului de monitorizare și raportare privind respectarea drepturilor omului la nivel național	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și implementarea mecanismului de monitorizare și raportare privind implementarea la nivel național a tratatelor internaționale în domeniul drepturilor omului	x	x	x	x	x
	Monitorizarea respectării drepturilor omului la nivelul anumitor grupuri vulnerabile și/sau anumitor categorii de drepturi cu risc sporit de încălcare (rapoarte tematice, rapoarte speciale)	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și implementarea mecanismului de monitorizare, evaluare și raportare privind respectarea drepturilor persoanelor aflate în locurile de detenție	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și implementarea mecanismului de monitorizare a implementării recomandărilor oferite de către Avocatul Poporului/Avocatul Poporului pentru drepturile copilului, inclusiv acțiunile necesare în caz de ne-întreprindere de măsuri de către autoritățile / instituțiile de detenție	x	x	x	x	x
	Elaborarea și promovarea mecanismului național de colectare și dezagregare a datelor în domeniul drepturilor omului, în conformitate cu recomandările ONU	x	x			
Inițiative politici publice și legislație	Elaborarea propunerilor și opiniilor la proiectele de acte normative, documente de politici publice din prisma ABDO, de integrare a dimensiunii de gen și a standardelor internaționale în domeniul DO	x	x	x	x	x
	Examinarea legislației, politicilor și practicilor administrative din prisma ABDO și de integrare a dimensiunii de gen, care ar putea influența realizarea drepturilor omului la nivelul grupurilor marginalizate și/sau vulnerabile	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și implementarea mecanismului de monitorizare a realizării documentelor de politici	x	x	x	x	x
	Coordonarea implementării cadrului legislativ privind copii care au săvârșit fapte penale, dar sunt sub vârsta răspunderii penale	x	x			
Inițiative advocacy și	Dezvoltarea și implementarea mecanismului de inițiere a cauzelor strategice cu implicarea	x	x	x	x	x

litigare strategică	subiecților cu drept de inițiativă legislativă					
	Promovarea conceptului de bună guvernare și realizarea acțiunilor de advocacy privind adoptarea cadrului normativ	x	x	x		

PRIORITATEA II: PROTECȚIA DREPTURILOR ȘI LIBERTĂȚILOR OMULUI

Tipul de inițiativă	Descriere succintă	Perioada de implementare				
		2018	2019	2020	2021	2022
Inițiative examinare și investigare a cererilor	Soluționarea cererilor prin întreprinderea tuturor acțiunilor procesuale, inclusiv prin concilierea părților	x	x	x	x	x
	Elaborarea, pilotarea și aplicarea mecanismului de apărare / protecție a avertizorilor de integritate	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și implementarea mecanismului de examinare și investigare a cererilor în baza criteriilor de prioritate	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și implementarea mecanismului de acordare a protecției și asistenței imediate în cazurile de încălcare a drepturilor copilului	x	x	x	x	x
Inițiative analiză sistemică a cazurilor cu impact colectiv	Identificarea problemelor sistemice/cauzelor strategice, formularea și promovarea remediilor la problemele sistemice, cu impact colectiv asupra realizării drepturilor omului	x	x	x	x	x
	Monitorizarea impactului cauzelor strategice	x	x	x	x	x
Inițiative informare	Acordarea asistenței informaționale privind procedurile/mecanismele posibile de apărare a drepturilor și libertăților omului	x	x	x	x	x
	Mediatizarea cazurilor de interes public cu privire la încălcarea drepturilor omului și a drepturilor copilului de către autoritățile / instituțiile publice	x	x	x	x	x

PRIORITATEA III: PROMOVAREA DREPTURILOR ȘI LIBERTĂȚILOR OMULUI

Tipul de inițiativă	Descriere succintă	Perioada de implementare				
		2018	2019	2020	2021	2022
Inițiative educație și instruire în domeniul drepturilor omului	Elaborarea și promovarea Strategiei de promovare a drepturilor omului, inclusiv a drepturilor copilului	x				
	Formarea, dezvoltarea și menținerea parteneriatelor strategice cu actorii implicați în procesul de formare profesională continuă a grupurilor profesionale-țintă ale OAP	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea, organizarea și realizarea programelor de instruire centrate pe specificul activității grupurilor profesionale din prisma DO, inclusiv evaluarea rezultatelor	x	x	x	x	x

	imediate/impactului instruirii					
	Dezvoltarea, organizarea și realizarea programelor de instruire centrate pe specificul grupurilor-țintă de persoane, preponderent din grupele vulnerabile	x	x	x	x	x
	Contribuirea la dezvoltarea/îmbunătățirea curriculei școlare prin prisma promovării drepturilor copilului		x	x		
	Crearea cadrului legal, instituțional și funcțional de activitate a Centrului de instruire în domeniul drepturilor omului			x	x	x
	Contribuirea la motivarea autorităților publice de a aplica principiile de bună guvernare prin acordarea Premiului de bună guvernare			x	x	x
Inițiative informare și sensibilizare publică	Instituirea și promovarea Aleii Drepturilor omului, drept locație de referință pentru organizarea în aer liber a tuturor evenimentelor legate de domeniul DO	x	x	x	x	x
	Instituirea unei săli/zone speciale cu titlul „Muzeul Ombudsman-ului” în Varnița (Carol XII)	x	x			
	Dezvoltarea și implementarea programului „Săptămâna drepturilor omului” în unitățile administrativ-teritoriale, cu invitarea APL, media locală și cetățeni			x	x	x
	Crearea și administrarea unei platforme unice online în domeniul drepturilor omului <i>www.humanrights.md</i> , care va conține informații practice, studii, rapoarte din domeniu, inclusiv pentru grupurile vulnerabile		x	x	x	x
	Organizarea și desfășurarea acțiunilor de mobilizare socială de tipul flashmob cu genericul <i>StandUp4HumanRights</i> , în subiecte de interes public	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și implementarea conceptului de emisiune TV în domeniul drepturilor omului		x	x	x	x
Inițiative advocacy	Promovarea semnării și/sau ratificării convențiilor la care Moldova nu este parte sau a protocoalelor adiționale la acestea	x	x	x	x	x
	Organizarea campaniilor de advocacy privind drepturile omului, în domeniile prioritare	x	x	x	x	x
	Demararea acțiunilor necesare pentru relansarea postului de Specialist în drepturile omului/drepturile copilului din cadrul APL de nivelul I	x	x			
Inițiative rețele și parteneriate	Crearea, dezvoltarea și menținerea rețelei de experți în domeniul drepturilor omului	x	x	x	x	x
	Crearea, dezvoltarea și menținerea rețelei de jurnaliști specializați/instruiți în domeniul DO	x	x	x	x	x
Inițiative	Prezentarea periodică a situației drepturilor	x	x	x	x	x

consolidare și poziționare în raport cu actorii sectorului justiției și autoritățile publice centrale cu rol de elaborare de politici publice	omului în Republica Moldova în Parlament					
	Prezentarea poziției Avocatului Poporului / Avocatului Poporului pentru drepturile copilului asupra proiectele de acte normative/legislative în ședințe de Guvern		x	x	x	x
	Prezentarea poziției Avocatului Poporului / Avocatului Poporului pentru drepturile copilului asupra proiectelor de acte normative/legislative de interes public examinate în prima lectură, în Parlament (ședințe plenare)		x	x	x	x
	Organizarea de activități/evenimente în comun cu comisiile parlamentare, deputați, judecători, personalul instituțiilor din sectorul justiției		x	x	x	x
	Oferirea expertizei în domeniul DO prin implicarea / participarea în diferite grupuri de lucru create de autoritățile publice centrale cu rol de elaborare a politicilor publice	x	x	x	x	x
	Reprezentarea permanentă a OAP la Curtea Constituțională pentru prezentarea opiniei la sesizările cu impact în domeniul DO		x	x	x	x

PRIORITATEA IV: DEZVOLTAREA INSTITUȚIONALĂ ȘI EFICIENTIZAREA ACTIVITĂȚII

Tipul de inițiative	Descriere succintă	Perioada de implementare				
		2018	2019	2020	2021	2022
Inițiative dezvoltare capacități instituționale	Realizarea acțiunilor necesare pentru trecerea instituției de la statutul B la statutul A de acreditare de către GANHRI	x				
	Crearea Consiliului Consultativ (Board) pe lângă OAP din membrii Societății civile, cu rol activ/lider de opinie în domeniul DO		x	x		
	Crearea Consiliului Copiilor de pe lângă Avocatul Poporului pentru drepturile copilului		x			
	Eficientizarea proceselor interne de lucru prin delimitarea mai clară a responsabilităților la nivelul subdiviziunilor funcționale și unităților de personal	x				
	Dezvoltarea și implementarea sistemului de management și control intern, cu instrumente standardizate de planificare, organizare, coordonare, monitorizare, evaluare și raportare la nivel de instituție, subdiviziune și funcționar public	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și implementarea procedurilor de comunicare internă	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și implementarea eficientă a managementului informației (circuitul documentelor și a informației)	x	x	x	x	x
	Îmbunătățirea condițiilor de muncă prin	x	x	x	x	x

	construcția unei noi clădiri, conform cerințelor minime de accesibilitate					
Inițiative dezvoltare capacități profesionale	Dezvoltarea cadrului de competențe cheie pentru personalul din subdiviziunile funcționale cu aplicarea acestuia în procesul de descriere a posturilor, recrutare și selecție, dezvoltare profesională și evaluare	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și aplicarea instrumentelor eficiente privind asigurarea cu personalului necesar și profesionist	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și aplicarea sistemului de dezvoltare profesională continuă a tuturor categoriilor de personal, corelat cu cadrul de competențe și necesitățile individuale	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și aplicarea sistemului de motivare și menținere a personalului	x	x	x	x	x
Inițiative automatizarea proceselor și digitalizarea serviciilor prestate persoanelor fizice	Descrierea și standardizarea proceselor de lucru/operationale cu elaborarea instrucțiunilor metodologice	x	x	x		
	Dezvoltarea și aplicarea unui mecanism intern de filtrare a cererilor după gradul de importanță / urgență	x	x			
	Promovarea serviciului "E-cerere", inclusiv cu opțiunea de evidență a procesului de soluționare a cererii individuale pe pagina web	x	x			
Inițiative rețele și parteneriate cu OAP	Dezvoltarea și menținerea parteneriatelor cu autoritățile publice centrale, autoritățile publice locale, prin participarea la activitățile organizate de către APC / APL în domeniul drepturilor omului	x	x	x	x	x
	Dezvoltarea și menținerea parteneriatelor cu organizațiile societății civile, inclusiv din regiunea transnistreană	x	x	x	x	x
	Consolidarea parteneriatelor cu partenerii internaționali / instituții omoloage din domeniul drepturilor omului	x	x	x	x	x
Inițiative comunicare și mediatizare a OAP	Dezvoltarea rețelei de activiști, grupurilor de OSC-uri și a platformei de prevenire a torturii în regiunea transnistreană a Republicii Moldova	x	x	x	x	x
	Mediatizarea activității OAP prin toate căile de comunicare relevante, inclusiv în rețelele de socializare	x	x	x	x	x
	Implicarea jurnaliștilor în organizarea / desfășurarea vizitelor preventive/de monitorizare	x	x	x	x	x
	Elaborarea și realizarea studiului privind evaluarea percepției populației referitor la activitatea OAP (măsurarea indicelui de încredere a populației), o dată la 2 ani		x		x	
	Relansarea paginii web a instituției cu	x	x			

	focusare spre creșterea accesibilității, vizibilității și transparenței activității OAP și a situației în domeniul drepturilor omului în Republica Moldova					
--	--	--	--	--	--	--

CAPITOLUL VII. CADRUL DE MONITORIZARE, EVALUARE ȘI RAPORTARE

Cadrul de monitorizare, evaluare și raportare are scopul de a stabili indicatorii de progres pentru măsurarea rezultatelor obținute în raport cu cele planificate.

RAPORTAREA PRIVIND IMPLEMENTAREA STRATEGIEI

Raportul privind implementarea Strategiei va fi realizat în anul 2022 și va prezenta o analiză cantitativă și calitativă a rezultatelor obținute la nivel de fiecare obiectiv strategic setat. De asemenea, va include și secțiunea privind lecții învățate și recomandări pentru următorul ciclu de planificare strategică.

RAPORTAREA ANUALĂ

Raportul anual de activitate a OAP va conține informații analitice, care va reflecta și punctele descrise mai jos:

Analiză/Observații/Constatări:

- Care activități planificate nu au fost implementate? De ce?
- Care rezultate planificate nu au fost obținute? De ce?
- Orice alte efecte neintenționate, efecte și rezultate obținute.

Concluzii:

- Este OAP pe calea de a-și îndeplini obiectivele?
- Care sunt principalele lacune de capacitate și cum de făcut față acestora?
- Concluzii pentru fiecare prioritate?
- Care sunt succesele și eșecurile anului?
- Ce poate fi învățat din acestea?

Recomandări:

- Recomandări generale – ar trebui să schimbăm direcția sau tacticile?
- Recomandări pentru fiecare prioritate stabilită și obiectiv strategic.
- Recomandări pentru a incorpora lecțiile învățate și cele mai bune practici.

SISTEMUL DE MONITORIZARE

Sistemul de monitorizare reflectă indicatorii de progres cu ținte anuale la nivel de rezultate propuse aferente fiecărui obiectiv strategic stabilit. OAP va ajusta instrumentele sale interne privind colectarea și analiza datelor, inclusiv și în baza sistemului de indicatori de monitorizare/progres descris mai jos.

Prioritatea I: Prevenirea încălcării drepturilor și libertăților omului

OBIECTIV #1:

Asigurarea unui sistem eficient de monitorizare și raportare în domeniul drepturilor și libertăților omului

Rezultate:

1.1. Statul colectează date actuale, veridice și relevante în conformitate cu indicatorii internaționali în domeniul drepturilor omului/drepturilor copilului

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Mecanism național de colectare și dezagregare a datelor în domeniul drepturilor omului, în conformitate cu recomandările ONU elaborat și implementat	Biroul Național de Statistică (BNS)	n/ș ¹	Concept elaborat și acceptat spre implementare	Mecanism național integrat utilizat de BNS	Autoritățile publice raportează în baza mecanismului adoptat	Autoritățile publice raportează în baza mecanismului adoptat	Autoritățile publice raportează în baza mecanismului adoptat

1.2. Acțiuni rapide și consecvente privind modalitățile de asigurare progresivă a drepturilor omului în instituțiile de detenție

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr sesizări din oficiu în cazuri grave de tortură privind asigurarea drepturilor omului în instituțiile de detenție / rapiditatea intervenției OAP de la recepționarea informației	Raport de activitate	2 sesizări / max. 48 ore	min 3 sesizări / max. 48 ore	min 3 sesizări / max. 48 ore	min 4 sesizări / max. 48 ore	min 4 sesizări / max. 24 ore	min 5 sesizări / max. 24 ore
Durata medie de intervenție în urma semnalării cazurilor de tortură și relexor tratamentelor în instituțiile de detenție	Raport de activitate	5 zile	2 zile	2 zile	1 zi	1 zi	1 zi

1.3. Instituțiile care asigură detenția / custodia persoanelor aplică recomandările înaintate privind prevenirea comiterii actelor de tortură

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Ponderea recomandărilor implementate de către instituții în baza avizului cu recomandări	Rapoarte de monitorizare	60%	60%	70%	75%	80%	80%

1.4. Gradul de încălcare a drepturilor omului/drepturilor copilului de către autoritățile publice este în scădere

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Cadrul normativ privind buna guvernare adoptat	Monitorul oficial	Nu există	Concept elaborat	Proiect de lege elaborat	Cadrul legislativ primar și secundar adoptat	Cadrul legislativ primar și secundar aplicat	Cadrul legislativ primar și secundar aplicat
Rata cereri de încălcări/abuzuri comise de autoritățile publice	Raport de activitate	n/ș	-	-	-5%	-7%	-9%
Percepția populației privind gradul de încălcare a DO de către autoritățile publice	Studiu Percepții asupra DO în RM	95,4% (sistematic și ocazional)	Minus 5 puncte procentuale		Minus 5 puncte procentuale		Minus 5 puncte procentuale

OBIECTIV #2:

Influențarea politicilor publice, cadrului normativ și a practicilor administrative prin

¹ N/ș = nu se știe.

promovarea integrării standardelor internaționale din domeniul drepturilor omului

Rezultate:

2.1. Cadrul normativ îmbunătățit conform principiilor ABDO și de integrare a dimensiunii de gen, ca urmare a lacunelor identificate prin diferite instrumente aplicate

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Ponderea opiniilor acceptate de către autoritățile publice în definitivarea proiectelor de acte normative	Tabelul de divergențe	n/ș	50%	50%	60%	60%	70%
Ponderea/număr sesizări acceptate spre examinare de către Curtea Constituțională din cele înaintate	Raport de activitate	67%	75%	75%	80%	80%	80%
Număr acte normative modificate prin intermediul subiecților cu drept de inițiativă legislativă	Raport de activitate	12	10	10	12	12	12

2.2. Mecanisme de implementare a legislației din prisma drepturilor omului instituite / îmbunătățite, atenție deosebită asupra grupurilor vulnerabile

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr rapoarte speciale/tematice elaborate	Plan anual de acțiuni	2/3	2/2	3/2	4/3	4/2	5/3
Rata recomandări implementate de către autorități, care vizează drepturile grupurilor vulnerabile	Raport de activitate	n/ș	50%	50%	50%	50%	50%
Cadrul normativ privind copii care au săvârșit fapte penale dar sunt sub răspunderea vârstei penale		Nu există	Proiecte de lege	Lege privind delincvență a juvenilor adoptată	Mecanism de implementare elaborat	Mecanism aplicat	Mecanism aplicat

Prioritatea II: Protecția drepturilor și libertăților omului

OBIECTIV #3:

Oferirea soluțiilor operative și durabile la situații de încălcare a DO prin investigarea cazurilor de încălcare a drepturilor omului, preponderent de către autoritățile publice

Rezultate:

3.1. Repunerea în drepturi a persoanelor care au avut de suferit în urma acțiunilor / inacțiunilor factorilor de decizie, preponderent din partea autorităților publice

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Ponderea cererilor satisfăcute (total/parțial) din numărul celor acceptate spre examinare ²	Raport de activitate	50%	55%	60%	65%	70%	80%
Ponderea persoanelor repuse în drepturi în urma abuzurilor comise de autoritățile publice	Raport de activitate	n/ș	-	+5%	+5%	+5%	+10%
Ponderea cererilor soluționate prin medierea părților	Raport de activitate	2%	2%	5%	5%	7%	7%
Rata cereri examinate în 5 zile, conform indicelui de prioritate	Raport de activitate	25%	30%	30%	35%	35%	35%
Rata cereri investigate în 3 luni	Raport de activitate	75%	80%	80%	80%	80%	80%
Gradul de mulțumire a beneficiarilor	Notă informativă	n/ș	75%	75%	80%	80%	80%

²Cu constatarea abuzurilor/încălcărilor pretinse.

asistați informațional							
------------------------	--	--	--	--	--	--	--

3.2. Autoritățile și instituțiile sesizate aplică recomandările înaintate de către Avocatului Poporului/Avocatul Poporului pentru drepturile copilului

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Ponderea recomandărilor implementate propuse de Avocatul Poporului	Răspunsuri oficiale	n/ș	55%	60%	65%	70%	80%
Ponderea recomandărilor implementate propuse de Avocatul Poporului pentru drepturile copilului	Răspunsuri oficiale	n/ș	50%	50%	50%	50%	50%

3.3. OAP identifică cauze cu impact colectiv/de sistem și aplică toate căile legale pentru soluționarea lor

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr cauze cu impact colectiv identificate în baza cererilor	Notă informativă	N/ș	5	5	5	5	5
Număr acte normative/practici administrative îmbunătățite în urma inițiativelor strategice de interes public	Răspunsuri oficiale	N/ș	2	3	3	5	7

Prioritatea III: Promovarea drepturilor și libertăților omului

OBIECTIV #4:

Contribuirea la formarea unei culturi orientate spre respectarea DO în societate

Rezultate:

4.1. Agenții statului cu rol de elaborare a politicilor publice și-au îmbunătățit cunoștințele / abilitățile privind integrarea ABDO în politicile publice

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr funcționari publici cu sarcini de elaborare a politicilor publice instruiți în domeniul elaborării politicilor prin ABDO	Plan anual de instruire a grupurilor profesionale	-	Program de instruire elaborat	Program de instruire pilotat	20 funcționari publici instruiți	20 funcționari publici instruiți	20 funcționari publici instruiți
Rata funcționarilor publici instruiți în ABDO cu competențe îmbunătățite	Notă informativă	-	-	-	50%	75%	75%
Program de instruire în domeniul DO aplicat în format online	Raport de activitate	-	-	-	Concept elaborat	Program ABDO format online	Program ABDO format online

4.2. Gradul de cunoaștere privind realizarea drepturilor omului la locul de muncă a grupurilor profesionale (purători de obligații) a crescut

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr parteneriate cu instituțiile de formare profesională instituite	Raport de activitate	0	1	2	3	4	4
Rata programe/activități de instruire realizate în cadrul parteneriatelor create	Raport de activitate	0	20%	30%	50%	70%	70%
Număr persoane informate/instruite din grupurile profesionale conform specificului activității/grupului-țintă	Raport de activitate	300	300	320	350	350	350
Rata persoanelor instruite care și-au îmbunătățit cunoștințele/abilitățile	Raport de activitate	N/ș	30%	40%	50%	50%	50%
Gradul de mulțumire a participanților (utilitatea, relevanța, accesibilitatea)	Notă informativă	75%	70%	70%	70%	80%	80%

Centrul de Instruire în domeniul drepturilor omului funcțional	Raport de activitate	Nu există	-	Studiu fezabilitate	Cadrul legislativ elaborat	Cadrul instituțional constituit	Cadrul metodologic aplicat
--	----------------------	-----------	---	---------------------	----------------------------	---------------------------------	----------------------------

4.3. Gradul de cunoaștere privind drepturile omului în rândurile populației, preponderent în rândurile grupurilor vulnerabile (deținători de drepturi) a crescut

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr campanii/activități de informare desfășurate	Raport de activitate	0/49	2/40	2/45	2/50	2/55	2/55
Număr activități de informare privind drepturile copilului desfășurate	Raport de activitate	89	60	65	70	75	80
Număr activități de informare privind drepturile persoanelor cu dizabilități	Raport de activitate	5	8	10	13	15	18
Număr persoane din grupurile vulnerabile informate în DO	Raport de activitate	2 320	+100	+100	+100	+100	+100
Număr materiale informative/publicații / video în domeniul DO elaborate	Raport de activitate	16	10	16	16	18	20

OBIECTIV #5: Dezvoltarea dialogului eficient dintre Avocații Poporului/OAP cu Parlamentul, Guvernul și actorii principali din sectorul justiției

Rezultate:

5.1. Avocații Poporului/OAP au o influență pozitivă în dezbaterile subiectelor din domeniul drepturilor omului în cadrul ședințelor comisiilor parlamentare și ședințelor de guvern

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr participări la ședințe de Guvern	Raport de activitate	-	1	3	5	7	7
Număr participări la ședințe comisii parlamentare	Raport de activitate	6	6	8	10	12	12
Număr proiecte de acte legislative dezbătute în ședințe de Guvern/comisii parlamentare adoptate în lectură finală cu propunerile AP/AC incluse	Raport de activitate	-	1	2	2	3	3

5.2. Avocații Poporului/OAP colaborează eficient cu actorii principali din sectorul justiției

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr concluzii (Amicus Curiae) depuse în instanțele de judecată pe cazuri de interes public	Raport de activitate	1	4	4	5	5	6
Număr participări în calitate de intervenient accesoriu în instanțele de judecată pe cazuri civile	Raport de activitate	9	10	10	12	12	12
Număr evenimente organizate în comun cu instituțiile din sectorul justiției	Raport de activitate	-	-	2	3	3	3
Număr opinii depuse la solicitarea Curții Constituționale în calitate de expert DO	Raport de activitate	-	-	2	3	3	3

Prioritatea IV: Dezvoltarea instituțională și eficientizarea activității OAP

OBIECTIV IV.1: Sporirea vizibilității și îmbunătățirea imaginii OAP în societate

Rezultate:

1.1. Gradul de cunoaștere a Avocației Poporului/OAP de către societate este în creștere

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Statut A pentru OAP obținut și menținut	GANHRI	B	A	A	A	A	A
Indicele de încredere a populației în AP	Studiu privind evaluarea percepției DO	40%		50%		60%	
Număr/rata cereri depuse care întrunesc condițiile de admisibilitate	Raport de activitate	350	+5%	+5%	+5%	+5%	+5%
Număr cereri depuse în reprezentanțe	Raport de activitate	124	+5%	+5%	+5%	+5%	+5%
Număr consultații individuale oferite grupurilor vulnerabile	Raport de activitate	3 145	+5%	+5%	+5%	+5%	+5%
Număr apariții în media	Raport de activitate	573	600	600	600	600	600
Număr postări pe pagina web	Raport de activitate	657	+10	+15	+15	+15	+15
Număr vizualizări pagina web	Raport de activitate	2759453	+500	+500	+500	+500	+500

1.2. Gradul de cunoaștere a Avocaților Poporului/OAP de către APL de nivelul I este în creștere

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr activități desfășurate în comun cu APC și APL pe aspecte DO	Raport de activitate	13	13	15	15	18	20
Număr de solicitări de implicare a OAP de către conducerea APL de nivelul I	Raport de activitate	3	+5%	+5%	+5%	+5%	+5%

1.3. Prezența Avocaților Poporului în regiuni consolidată

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr apariții AP/AC în regiuni	Raport de activitate	5	5	6	7	7	8
Număr acțiuni de informare/instruire organizate de către reprezentanțe	Raport de activitate	46	10 / reprezen tanță	10 / reprezen tanță	12 / reprezen tanță	12 / reprezen tanță	15 / reprezen tanță

OBIECTIV IV.2:

Îmbunătățirea sistemului de comunicare externă a OAP cu societatea civilă, instituțiile internaționale și media prin dezvoltarea parteneriatelor durabile

Rezultate:

2.1. Societatea civilă susține, încurajează și este partenerul Avocatului Poporului/Avocatul Poporului pentru drepturile copilului

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr activități/evenimente de promovare DO organizate cu OSC-uri	Raport de activitate	7	7	8	8	10	10
Număr consultări bilaterale OAP-OSC-OAP privind proiecte de acte legislative / intervenții pe fenomene în DO	Raport de activitate	-	2	2	3	3	5
Număr ședințe Consiliu/Consilii de experți organizate	Raport de activitate	4	4	4	4	4	4
Număr parteneriate OAP-OSC create și	Raport de activitate	2	2	3	3	3	3

menținute							
-----------	--	--	--	--	--	--	--

2.2. Parteneriate durabile cu instituțiile internaționale din domeniul drepturilor omului

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr activități realizate în contextul parteneriatelor OAP - instituții omoloage	Raport de activitate	1	2	2	2	2	2

2.3. Parteneriate durabile cu instituțiile media în domeniul drepturilor omului

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr activități de instruire/informare pentru comunitatea jurnaliștilor în DO	Raport de activitate	2	2	3	4	4	5
Număr evenimente organizate pentru instituțiile media	Raport de activitate	7	7	8	8	9	10
Număr parteneriate cu instituții media	Raport de activitate	2	2	2	4	4	4
Număr vizite de monitorizare cu prezența jurnaliștilor	Raport de activitate	0	1	2	2	2	2

OBIECTIV IV.3: Eficientizarea sistemului de control managerial intern, descrierea/standardizarea și automatizarea proceselor de lucru

Rezultate:

3.1. Gradul de corespundere a sistemului de management și control intern din OAP cu standardele stabilite de legislația națională a crescut

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Număr instrucțiuni privind descrierea și standardizarea proceselor interne	Raport de activitate	4	3	4	4	4	4
Gradul de implementare a Planului anual de activitate al OAP/subdiviziuni	Raport de activitate	90%	95%	95%	95%	95%	95%
Rata funcționari publici cu obiective elaborate/evaluați conform procedurii	Notă informativă	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sistem intern (automatizat) de monitorizare, evaluare și raportare a datelor în domeniul DO funcțional, care servește temei pentru stabilirea priorităților/luarea deciziilor	Matrice cu indicatori pe procese operaționale	Proiect Sistem M&E	Sistem M&E definitivă t/automatizat	Sistem M&E aplicat	Sistem M&E aplicat	Sistem M&E aplicat	Sistem M&E aplicat
Sistemul „e-cerere” creat, pilotat și aplicat/funcțional	Raport de activitate	Nu există	Concept e-cerere elaborat Sistem instituit, pilotat, implementat	Sistemul e-cerere instituit și promovat	10% cereri depuse prin sistemul e-cerere	20% cereri depuse prin sistemul e-cerere	25% cereri depuse prin sistemul e-cerere
Rata de corespundere a sistemului intern de management cu prevederile Legii control financiar public intern	Raport audit intern	60%	90%	90%	90%	100%	100%
Număr sancțiuni din partea instituțiilor din domeniul controlului executării bugetului gestionat de OAP	Raport SF	0	0	0	0	0	0

3.2. Sistem de comunicare internă și circuitul informației îmbunătățit

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Sistem informatic privind circuitul informației elaborat și aplicat	Raport de activitate	Concept elaborat	Sistem nou intranet	Sistem nou intranet	Sistem nou intranet	Sistem nou intranet	Sistem nou intranet

			elaborat	aplicat	aplicat	aplicat	aplicat
Reprezentanțele cunosc prioritățile, activitățile și deciziile luate de conducerea OAP	Șefi reprezentanțe	2 ședințe anual	Cel puțin 3 ședințe trimestriale	Cel puțin 3 ședințe trimestriale	Cel puțin 3 ședințe trimestriale	Cel puțin 3 ședințe trimestriale	Cel puțin 3 ședințe trimestriale

OBIECTIV IV.4:

Îmbunătățirea sistemului intern de gestionare și dezvoltare a resurselor umane

Rezultate:

4.1. Competențele cheie ale personalului din subdiviziunile funcționale sunt constant / sistematic îmbunătățite

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Cadrul de competențe dezvoltat și aplicat în procesul de identificare a necesităților specifice de instruire	Planul anual de dezvoltare profesională	Parțial aplicat	Cadrul de competențe dezvoltat	Exercițiu I INI în baza cadrului de competențe	Exercițiu I INI în baza cadrului de competențe	Exercițiu I INI în baza cadrului de competențe	Exercițiu I INI în baza cadrului de competențe
Rata funcționari publici cu planuri individuale de dezvoltare	Raport SRU	0	50%	100%	100%	100%	100%
Program de instruire internă continuă implementat	Raport de activitate	2 ședințe tematice/subdiviziune	4 ședințe tematice	6 ședințe tematice	8 ședințe tematice	10 ședințe tematice	12 ședințe tematice

4.2. Indicele satisfacției în muncă a personalului este pozitiv/în creștere

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Indicele anual privind satisfacția în muncă	Chestionar	60%	65%	70%	75%	75%	80%
Rata fluctuației de personal	Raport SRU	27%	15%	15%	12%	12%	12%
Număr sancțiuni din partea instituțiilor din domeniul inspecției muncii	Raport SRU	0	0	0	0	0	0

4.3. Personalul OAP activează într-un mediu sigur pentru sănătate și viață

Indicatori de progres	Sursa de informație	Starea actuală	2018	2019	2020	2021	2022
Clădire OAP construită conform cerințele minime de accesibilitate pentru toți beneficiarii	Raport de activitate	Clădire avariata	Resurse financiare identificate	Resurse financiare identificate	Construcția sediului	Construcția sediului	Sediu funcțional

CAPITOLUL VIII. MANAGEMENTUL RISCURILOR

În procesul de implementare a Programului de dezvoltare strategică a OAP pot apărea diferite riscuri. Cele mai importante riscuri, factorii și acțiunile de minimizare propuse sunt:

Riscul identificat	Factorii și/sau acțiunile de minimizare propuse
Interes scăzut al statului, agenților statului, altor actori importanți față de recomandările Avocaților Poporului	– Desfășurarea întrunirilor bilaterale între miniștri/conducători ai instituțiilor publice și Avocații Poporului, precum și participarea activă a Avocaților Poporului la ședințele Guvernului. – Formularea clară a recomandărilor după metoda SMART cu un plan de acțiuni de implementare, cu specificarea termenelor de implementare, instituțiilor responsabile, fapt ce va responsabiliza autoritatea. – Desfășurarea atelierelor de instruire cu privire la implementarea recomandărilor înaintate. – Sensibilizarea opiniei publice, prin publicații în mass media despre activitatea OAP. – Recomandările înaintate de către OAP să fie făcute publice nu doar prin publicarea acestora pe pagina web a OAP, dar prin expedierea acestora organizațiilor societății civile și presei pentru a supraveghea procesul de implementare.
Lipsa interesului pe termen lung manifestat de către beneficiari (grupuri profesionale și/sau persoane) față de activitățile organizate	– Îmbunătățirea prestației angajaților OAP, la întâlnirile externe organizate în cadrul altor instituții. – Organizarea de către angajații OAP a instruirilor interactive, astfel încât să trezească interesul grupului-țintă pentru care se organizează instruirea.
Lipsa încrederii beneficiarilor și/sau a potențialilor beneficiari în utilitatea/eficacitatea serviciilor oferite	– Sporirea încrederii beneficiarilor prin soluționarea mai multor cazuri reale cu succes, prin care a fost ajutată o persoană sau un grup de persoane, în rezultatul cărora acestea au fost repuse în drepturi. – Elaborarea unor programe de promovare a imaginii OAP (programe TV, radio, mass media), prin aducerea la cunoștința publicului larg a activității OAP, inclusiv a rezultatelor obținute privind perfecționarea legislației, privind probleme de sistem soluționate cu succes, implicit individuale. – Crearea unui mecanism de monitorizare a cazurilor investigate de către OAP, fapt ce va spori calitatea serviciilor oferite.
Factorul politic poate dăuna/intervenii negativ în promovarea anumitor acțiuni ce țin de buna guvernare	– Promovarea de către angajații OAP a conceptului de Buna guvernare. – Includerea acțiunilor ce țin de buna guvernare în documentele de politici ale statului, inclusiv în cele negociate și finanțate de partenerii externi. – Participarea activă a Avocaților Poporului la ședințele legislativului și executivului prin intervenirea în

Riscul identificat	Factorii și/sau acțiunile de minimizare propuse
	procesul de dezbatere și aprobare/adoptare a actelor normative ce țin de Buna guvernare.
Partenerii de dezvoltare vor reduce substanțial investițiile / suportul în regiune și/sau pentru OAP	– Consolidarea capacităților OAP de a se descurca în limitele bugetării de stat, inclusiv consolidarea capacităților personalului pentru realizarea anumitor acțiuni (studii, rapoarte) și respectiv acordarea de sporuri acestora pentru a-l motiva. – Identificarea partenerilor de dezvoltare care sunt gata să finanțeze cauza / domeniul drepturilor omului. – Stimularea încrederii OAP din partea partenerilor externi prin plusvaloarea pe care o aduce pe plan național în domeniul respectării drepturilor omului.
Centrul de Instruire în domeniul drepturilor omului nu va fi durabil pe termen lung	– Realizarea unui studiu de fezabilitate în vederea identificării opțiunii optime. – Promovarea unor metode de instruire moderne, crearea unei echipe puternice de formatori și aplicarea unor măsuri de motivare financiară a acestora. – Identificarea potențialilor donatori pentru susținerea proiectului. – Modificarea Legii cu privire la Avocatul Poporului prin includerea un articol suplimentar cu privire la Centrul de Instruire, inclusiv sub aspect financiar.
Profesionalismul scăzut și capacitățile reduse ale personalului implicat în procesele de bază	– Sporirea imaginii OAP prin angajarea de persoane competente care vor promova instituția pe plan național și internațional. – Atragerea voluntarilor pentru a activa în OAP (stagii de muncă). Aceștia pot fi potențiali candidați pregătiți pentru ocuparea posturilor vacante. – Implementarea eficientă/obiectivă a procedurii de evaluare a performanțelor individuale. – Instruirea tematică continuă a personalului și verificarea cunoștințelor dobândite în urma instruirii.
Lipsa finanțării acțiunilor de promovare a drepturilor omului	– Găsirea unor metode alternative de promovare a drepturilor omului, care nu necesită mari cheltuieli financiare. – Elaborarea Buletinului informativ trimestrial privind cazurile soluționate cu succes, alte informații utile – destinat publicului larg.
Cooperarea insuficientă între OAP și autoritățile publice	– Schimbarea abordării în relațiile cu APC și APL, astfel încât să promoveze ideea că OAP nu este instituția care critică, însă este cea care ajută autoritățile să le facă mai eficiente în respectarea dreptului omului. – Organizarea de ședințe consultative comune pentru

Riscul identificat	Factorii și/sau acțiunile de minimizare propuse
	identificarea problemelor ce au impact negativ asupra cooperării între autoritățile publice și OAP. – Încheierea acordurilor de colaborare cu autoritățile publice cu stabilirea angajamentelor corespunzătoare.
Majoritatea proceselor nu sunt descrise metodologic / standardizate	– Elaborarea și aprobarea metodologiilor privind descrierea și standardizarea proceselor de bază. – Asimilarea practicilor metodologice din instituții similare din alte țări.
Sistemul actual de instruire nu satisface pe deplin necesitățile personalului OAP	– Personalul OAP trebuie să-și revizuiască atitudinea față de instruirile la care participă, deseori fiind nepăsător față de acestea și nu ia maximum, pentru ca ulterior să implementeze în cadrul OAP. – Coordonarea programelor de instruire cu angajații OAP. – Instruirea tematică (în țară și peste hotare) a angajaților OAP cu verificarea cunoștințelor dobândite în urma instruirii.
Competențe reduse ale personalului privind metode de analiză statistică, analiza politicilor și monitorizare a respectării dreptului omului	– Angajarea personalului care să dispună de asemenea competențe. – Instruirea specializată a personalului din subdiviziunile funcționale, care au nevoie critică de aceste abilități, inclusiv prin solicitarea de asistență de la instituțiile specializate în analiză statistică/sociologică. – Implementarea planului individual de dezvoltare profesională la nivel de fiecare angajat.
Competențe manageriale insuficiente în rândul șefilor de subdiviziuni	– Completarea posturilor vacante de execuție, astfel încât conducătorii de subdiviziuni să poată conduce o echipă și evitarea situațiilor când conducătorii sunt și executori. – Organizarea activităților de instruire privind dezvoltarea abilităților manageriale pentru șefii de subdiviziuni, cu verificarea cunoștințelor obținute în rezultatul instruirii. – Implementarea planului individual de dezvoltare managerială la nivel de fiecare șef de subdiviziune.
Comunicare și informare defectuoasă în cadrul OAP	– Elaborarea unei strategii de comunicare internă, care să prevadă clar, care informație urmează a fi comunicată, de către cine, modul prin care această se comunică, respectiv responsabilitatea pentru încălcare. – Contractarea unui specialist în vederea identificării cauzelor de comunicare și informare deficientă în cadrul OAP cu înaintarea recomandărilor de

Riscul identificat	Factorii și/sau acțiunile de minimizare propuse
	îmbunătățire a situației. – Crearea unui mediu prietenos între colegi prin ieșiri neformale, care ar contribui la consolidarea echipei.
Lipsa parteneriatelor cu instituțiile mass media, lipsa jurnaliștilor specializați în domeniul drepturilor omului	– Elaborarea unei strategii de comunicare cu mediul extern, inclusiv instituții mass-media, cu stabilirea obiectivelor clare, inclusiv mese rotunde cu jurnaliștii. – Dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului din subdiviziunea responsabilă de comunicarea cu instituțiile media.
Lipsa implementării sistemului de Management Financiar și Control conform Standardelor Naționale de Control Intern în OAP	– Implementarea sistemului de Management Financiar și Control conform Standardelor Naționale de Control Intern.
Lipsa finanțării sau finanțare insuficientă pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă, îmbunătățirea bazei tehnico-materiale	– Solicitarea către Parlament de creare a condițiilor de muncă corespunzătoare. Mediatizarea (prin diferite metode) a condițiilor de muncă existente pentru sensibilizarea autorităților competente și a opiniei publice.
Neaprobarea de către factorii de decizie la nivel guvernamental a proiectului de reconstrucție capitală a edificiului Oficiului Avocatului Poporului și nealocarea de acestea a mijloacelor financiare în acest scop	– Solicitarea de resurse de la donatorii străini. – Solicitarea către Cancelaria de Stat de alocare temporară a unui sediu, pentru perioada de demolare și reconstrucție a sediului OAP.

Finanțarea strategiei

Programul “Drepturile omului” se regăsește în Cadrul Bugetar pe Termen Mediu (CBTM). Finanțarea acestuia presupune mai multe surse de finanțare, inclusiv bugetul public național și comunitatea partenerilor de dezvoltare.

În cadrul planului anual de acțiuni pentru implementarea prezentei Strategii, sumele prevăzute pentru fiecare obiectiv vor fi corelate cu prevederile CBTM. OAP estimează un suport din partea partenerilor de dezvoltare de minimum 10% din costurile de implementare a Strategiei.