



Finanțat de
Uniunea Europeană



Îmbunătățirea accesului la justiție în Moldova **Voci, bariere și soluții: O analiză centrată pe cetățeni (2021-2024)**

Raport analitic final

Pe baza unui sondaj național realizat pe 1 713 respondenți
Integrat cu consultările instituționale și constatările grupurilor de reflecție

Focalizare geografică: Nordul și sudul Moldovei, inclusiv Bălți, Comrat și regiuni rurale

Titlul proiectului

"Îmbunătățirea incluziunii juridice pentru grupurile vulnerabile din Moldova" (Programul european pentru drepturile omului și democrație)

Elaborat de

CISS - Cooperarea Internațională Sud-Sud

în parteneriat cu **Clinica Juridică Bălți**

Clinica Juridică Comrat

Cu sprijinul Uniunii Europene

(prin Programul european pentru drepturile omului și democrație)

**Publicat: 2025 Chișinău, Republica
Moldova**

Autor: Vadim Vieru



Cuprins

1. Rezumat executiv.....	5
Scop și domeniu de aplicare.....	5
Principalele constatări.....	5
Rezumatul analizei lacunelor.....	6
Recomandări strategice.....	7
Reflecție finală: de la fragmentare la echitate.....	7
2. Metodologie.....	8
Obiective și întrebări de cercetare.....	8
Planul de colectare a datelor.....	8
Componentă cantitativă: sondaj în rândul cetățenilor.....	8
Componenta calitativă: Focus grupuri și consultări.....	9
Strategia de eșantionare.....	9
Curățarea și prelucrarea datelor.....	9
Tehnici analitice.....	10
Limitări.....	10
Considerații etice.....	10
3. Profilul respondenților.....	11
Distribuția pe sexe.....	11
Grupe de vârstă.....	12
Locația geografică și mediul rezidențial.....	15
Locația geografică a respondenților.....	15
Distribuția urbană vs. rurală.....	16
Nivelul de educație.....	17
Starea vulnerabilității.....	17
Context etnic.....	18
Etnicitatea și vulnerabilitatea juridică: O privire mai atentă.....	19
4. Tipuri de asistență juridică primită.....	20
Principalele constatări statistice.....	20
Asistența juridică primară: Larg răspândită, dar cu un domeniu de aplicare limitat.....	21
Asistență juridică calificată: Necesară, dar mai puțin accesibilă.....	21
5. Evaluarea furnizorilor de servicii juridice.....	22
Principalele constatări cantitative.....	22
Interpretarea ratingurilor: Percepție vs. Structură.....	22

6. Schimbări percepute în accesul la justiție (2021–2024)	24
7. Recomandări din partea respondenților	25
Îmbunătățirea accesului la justiție.....	25
Îmbunătățirea calității serviciilor juridice.....	26
8. Analiza de gen a accesului la justiție	27
Profilul de gen al respondenților.....	27
Diferențe de gen în evaluarea serviciilor juridice.....	27
Perspective calitative privind genul și justiția.....	27
Implicații pentru o reformă a justiției sensibilă la dimensiunea de gen.....	28
9. Disparități între mediul urban și cel rural în ceea ce privește accesul la justiție	28
Profilul rezidențial al respondenților.....	28
Evaluările furnizorilor de servicii: Lacune subtile, dar revelatoare.....	28
Perspective calitative: Disparitatea în practică, nu în principiu.....	29
Justiția este mai aproape în orașe - dar nu neapărat mai echitabilă.....	29
10. Disparități etnice în accesul la justiție	30
Profilul etnic al respondenților.....	30
Diferențe în percepția furnizorilor de servicii juridice.....	31
Bariere întâmpinate de minoritățile etnice.....	31
Răspunsul instituțional și încrederea publică.....	32
11. Accesul la justiție în funcție de starea de vulnerabilitate	32
Prezentare generală a vulnerabilității în setul de date.....	33
Evaluarea furnizorilor în funcție de starea de vulnerabilitate.....	33
Provocări structurale pentru populațiile vulnerabile.....	33
Un sistem de justiție modelat de statutul economic.....	34
12. Analiză comparativă: Disparități în percepția serviciilor juridice	34
Percepții bazate pe gen: Un decalaj de încredere prin experiență.....	35
Urban vs rural: scoruri similare, realități inegale.....	35
Disparități etnice: Încrederea reflectă incluziunea.....	35
Starea de vulnerabilitate: Povara dezavantajului.....	35
13. Analiza lacunelor: Neconcordanța dintre nevoile juridice și furnizarea de servicii, bazată pe date	37
Gap1: Reprezentare juridică calificată vs. asistență juridică primară	
37	
Gap2: Așteptările instituționale vs. ratingurile de satisfacție.....	38
Gap3: Accesul geografic vs. proiectarea uniformă a serviciilor.....	38
Gap4: Echitate în servicii vs. furnizare uniformă.....	38

Gap5: Implicarea publicului vs. feedback-ul sistemului.....	39
Rezumatul matricei lacunelor.....	39
Recomandări pentru eliminarea decalajelor.....	39
14. Concluzii și recomandări strategice (integrate în date).....	40
Principalele concluzii: Un sistem accesibil în formă, dar nu și în funcție.....	40
Recomandări strategice pentru reformă.....	41
Tabel recapitulativ final: Unde se întâlnesc lacunele și acțiunea.....	43

1. Rezumat executiv

Acest raport prezintă o analiză aprofundată a accesului la justiție în Moldova din perspectiva cetățenilor care au beneficiat de servicii juridice între 2021 și 2024, cu un accent deosebit pe persoanele aflate în situații vulnerabile. Construite pe o combinație de date de sondaj cantitative (n = 1 713), contribuții calitative ale grupurilor de discuții și recomandări participative, constatările reflectă un sistem de justiție care este **funcțional accesibil pe hârtie, dar inconsistent experimentat în practică - în special** de grupurile marginalizate.

Raportul a fost realizat cu sprijinul proiectului "**Îmbunătățirea accesului la justiție pentru grupurile vulnerabile**", susținut de Programul european pentru drepturile omului și democrație. Acesta a fost implementat de **CISS - Cooperare Internațională Sud-Sud** în parteneriat cu **Clinica Juridică Bălți, Clinica Juridică Comrat**, și o rețea de parajuriști și ONG-uri din nordul și sudul Moldovei.

Scop și domeniu de aplicare

Obiectivele principale ale acestui studiu au fost: Să înțeleagă modul în care diferite grupuri experimentează serviciile juridice în Moldova; Să identifice barierele structurale și percepțiile asupra justiției; Să evalueze încrederea și satisfacția față de furnizorii de servicii juridice; Să genereze recomandări politice SMART, bazate pe date, pentru o reformă juridică echitabilă.

Analiza integrează diverse variabile - gen, vârstă, etnie, reședință, vulnerabilitate, nivel de educație - și evaluează atât schimbările percepute în accesul la justiție, cât și evaluările concrete ale actorilor juridici.

Principalele constatări

1. Asistența juridică primară domină, dar nu asigură accesul deplin

80,6% dintre respondenți au primit doar **asistență juridică primară** (informare, orientare, completarea formularelor).

Doar **19,4%** au avut acces la **reprezentare juridică calificată**, în pofida nevoii de asistență juridică larg răspândită în domeniul dreptului familiei, litigiilor legate de proprietate și cererilor de protecție.

Aceasta constituie o **lacună în materie de justiție procedurală**, atunci când oamenii inițiază proceduri legale, dar nu dispun de mijloacele necesare pentru a le finaliza.

2. Încrederea rezidă în ONG-uri, nu în instituțiile formale

ONG-urile au fost cei mai de încredere furnizori de servicii juridice, cu un rating mediu de **3,75/5**.

Instituțiile publice - judecătorii (3,33), avocații (3,37), procurorii (2,99) - au obținut scoruri mai mici, reflectând lacune în materie de receptivitate, claritate și empatie.

Cetățenii au descris ONG-urile ca **fiind accesibile, respectuoase și centrate pe om**, în timp ce actorii formali au fost adesea percepuți ca fiind **îndepărtați sau birocratici**.

3. Grupurile vulnerabile experimentează justiția în mod diferit - și mai aspru

Părinții singuri au acordat cele mai mici calificative generale serviciilor juridice: judecători (3,02), procurori (2,77), parajuriști (2,64).

Respondenții romi au acordat în mod constant cele mai mici scoruri medii: de exemplu, judecătorii (2,78), procurorii (2,56).

Respondenții care s-au declarat "fără vulnerabilitate" au acordat o notă mai mare majorității serviciilor, în special judecătorilor (3,58) și avocaților (3,40).

Acest lucru confirmă un **deficit sistemic de echitate**, în care serviciile instituționale sunt mai puțin accesibile și mai puțin satisfăcătoare pentru cei care au cele mai mari nevoi juridice.

4. Disparitățile regionale și etnice afectează percepția și participarea

Respondenții din mediul urban și rural au acordat evaluări similare la suprafață, însă **comunitățile rurale s-au bazat foarte mult pe unul sau doi actori locali** și s-au confruntat cu bariere logistice și de informare.

Comunitățile găgăuză și romă au raportat obstacole culturale și lingvistice, în timp ce ucrainenii - recent sprijiniți prin eforturi umanitare - au raportat cele mai ridicate niveluri de încredere (de exemplu, ONG-urile 4.12).

Aceste modele evidențiază un **decalaj de standardizare**: serviciile sunt concepute în mod uniform, dar populațiile nu sunt.

5. Accesul la justiție "a rămas la fel" pentru majoritatea respondenților

Focus-grupurile au evidențiat o frustrare generalizată față de **lipsa progreselor instituționale**.

Respondenții au menționat că, deși **acum își înțeleg mai bine drepturile**, încă **nu au încredere, nu își permit sau nu se pot apropia de acestea pentru a acționa în consecință**.

Îmbunătățirea încrederii a fost atribuită în mare parte **ONG-urilor sau asistenților juridici - nu reformei sectorului justiției**.

6. Angajamentul juridic este ciclic, nu constant

Ratele de răspuns la sondaj au atins vârful în **septembrie și noiembrie 2024** și au scăzut brusc în august și decembrie.

Această tendință subliniază importanța **sincronizării activităților de informare juridică cu ritmurile civice**, asigurând servicii susținute chiar și în timpul sărbătorilor și al încetării activității instituționale.

Rezumatul analizei lacunelor

Următoarele au fost identificate ca fiind cele mai urgente lacune:

Tip Gap	Indicator	Cauza principală
Justiția procedurală	80.6% au primit doar asistență juridică primară	Reprezentare subfinanțată, fără sistem de trimitere
Receptivitate instituțională	Evaluări scăzute din partea romilor, a părinților singuri	Lipsă de empatie, prejudecăți culturale, limbaj inaccesibil

Disparitate rurală	Paritatea ratingului de suprafață ascunde accesul inferior	Centralizate servicii, distanțe mari, excludere digitală
Decalajul de standardizare	O singură dimensiune servicii pentru populații neuniforme	Lipsa unor trasee de servicii adaptate
Decalajul de responsabilitate	Nu există mecanisme de feedback/plângeri	Instituțiile nu sunt monitorizate în ceea ce privește satisfacția clienților

Recomandări strategice

Raportul se încheie cu **12 recomandări SMART, cu impact puternic:**

1. **Extinderea accesului la asistență juridică calificată** la 35% dintre beneficiari până în 2025.
2. **Desfășurarea a 7 unități mobile de asistență juridică** în districtele rurale până în primul trimestru al anului 2025.
3. **Crearea a 30 de chioșcuri juridice** în instituțiile publice locale până la sfârșitul anului 2025.
4. **Lansarea de parcursuri juridice adaptate** pentru părinții singuri și șomeri până în T4 2025.
5. **Traducerea formularelor și materialelor juridice** în 5 limbi minoritare până la jumătatea anului 2025.
6. **Recrutarea a 100 de parajuriști și avocați competenți din punct de vedere cultural** până la începutul anului 2026.
7. **Crearea unui portal centralizat de feedback și reclamații** cu un număr țintă de 10 000 de utilizatori.
8. **Introducerea unui criteriu de referință de 3,5/5** pentru toți furnizorii de servicii juridice publice în ciclul bugetar 2026.
9. **Lansarea unor campanii-pilot anuale privind justiția** în septembrie și noiembrie, pentru a corespunde tiparelor de participare publică.
10. **Asigurarea obligatorie a protecției la sfârșitul anului** pentru cazurile de violență domestică și evacuare.
11. **Instituirea unui sistem de trimitere în timp real** care să facă legătura între asistența juridică primară și asistența juridică calificată până în 2025.
12. **Instituționalizarea pachetelor de asistență juridică** care fac legătura între asistența juridică și locuințe, locuri de muncă și servicii sociale.

Reflecție finală: de la fragmentare la echitate

Acest raport nu pledează pentru a o lua de la început. Infrastructura de asistență juridică din Moldova este construită, iar legile sale sunt din ce în ce mai bazate pe drepturi. Dar experiența justiției - cine se simte protejat, cine poate acționa în baza drepturilor sale și cine primește un rezultat echitabil - este încă profund influențată de **gen, geografie, etnie și vulnerabilitate**.

Sistemele de justiție nu se transformă doar prin disponibilitate. Ele se transformă prin **relevanță, respect**

și receptivitate.

Moldova nu are nevoie acum de mai multă legislație, ci **de realiniere**. Instrumentele sunt deja existente. Este timpul să le direcționăm **acolo unde lacunele sunt cele mai mari și încrederea este cea mai redusă**.

Constatările acestui studiu arată în mod clar **că drepturile formale nu sunt egale cu accesul real**. Grupurile vulnerabile din Moldova continuă să se confrunte cu **bariere intersectate** care le izolează de protecțiile garantate de lege. **Organizațiile societății civile, clinicile juridice și asistenții juridici** joacă un rol vital în reducerea acestui decalaj, dar au nevoie de un **sprijin instituțional mai puternic și de o reformă a politicilor** pentru a-și extinde impactul.

Acest raport nu este doar o imagine a provocărilor existente - este un **plan pentru schimbare**. Prin integrarea serviciilor juridice cu sprijinul social, investind în infrastructura incluzivă și promovând parteneriate semnificative între sectoare, Moldova se poate apropia de asigurarea că **justiția este accesibilă tuturor, în special celor care riscă cel mai mult să fie lăsați în urmă**.

2. Metodologie

Acest studiu a utilizat un **design de cercetare cu metode mixte** care combină date de sondaj cantitative, informații calitative din focus grupuri și consultări cu părțile interesate pentru a evalua accesul la justiție în Moldova între 2021 și 2024. Metodologia a fost dezvoltată pentru a surprinde atât **amplerea experienței cetățenilor** din toate grupurile demografice, cât și **profundimea dinamicii instituționale**, așa cum este percepută de actorii juridici de primă linie.

Obiective și întrebări de cercetare

Proiectul metodologic a fost structurat în jurul a trei întrebări principale:

1. **Ce servicii juridice au accesat cetățenii între 2021 și 2024 și cum apreciază ei aceste experiențe?**
2. **Cum variază modelele de acces și satisfacția în funcție de gen, etnie, domiciliu, educație și starea de vulnerabilitate?**
3. **Cu ce obstacole sistemice se confruntă grupurile vulnerabile în căutarea justiției și ce măsuri practice propun acestea?**

Obiectivul nu a fost doar de a evalua performanța, ci și de a **înțelege modul în care justiția este trăită** - și dacă furnizarea acestora se aliniază principiilor de echitate, accesibilitate și încredere publică.

Planul de colectare a datelor

Componentă cantitativă: sondaj în rândul cetățenilor

Un chestionar structurat a fost administrat **unui număr de 1 713 respondenți** din întreaga Moldova, în principal în a doua jumătate a anului 2024. Instrumentul a fost distribuit atât digital, cât și personal, cu sprijinul **clinicilor de asistență juridică, al parajuriștilor și al ONG-urilor** care activează în regiuni precum Bălți, Sîngerei, Drochia, Comrat și Găgăuzia.

Instrumentul de sondaj a inclus: **Date demografice**: sex, vârstă, reședință (urban/rural), etnie, educație, stare de vulnerabilitate; **Istoric juridic**: tipul de asistență juridică primită, probleme întâmpinate, furnizorul interacțiunilor; **Calitatea serviciilor** : Scală Likert evaluări (1-5) pentru avocați,

parajuriști, procurori, judecători și ONG-uri; **Percepția schimbării**: evoluția subiectivă a accesului la justiție în timp; **Recomandări deschise** pentru îmbunătățirea accesului și a calității serviciilor

Sondajul a fost anonim și voluntar. Respondenții au fost informați că informațiile lor vor contribui la elaborarea unui raport național privind accesul la justiție, destinat atât societății civile, cât și instituțiilor publice.

Componenta calitativă: Focus grupuri și consultări

În paralel, s-au desfășurat o serie de **discuții structurate în cadrul grupurilor de reflecție și consultări cu părțile interesate** pentru a aduna **perspective contextuale, instituționale și la nivelul comunității**. Acestea au inclus: **Două focus grupuri** desfășurate în Bălți (aprilie și mai 2025) cu **24 de participanți** din partea ONG-urilor, instituțiilor municipale, parajuriștilor și clinicilor juridice universitare; **O masă rotundă hibridă** (13 mai 2025) cu **28 de participanți**, inclusiv 15 parajuriști din 7 districte din nord; **Două focus grupuri regionale** desfășurate de Clinica Juridică Comrat, cu **12 participanți** din Găgăuzia, guvernarea locală și serviciul de probațiune.

Fiecare sesiune a urmat un ghid comun de discuții, care a acoperit: Tipuri de vulnerabilitate și excludere legală; Definiții ale justiției din perspectiva comunității; Eșecuri instituționale comune și intervenții de succes; Nevoi de colaborare locală și reformă sistemică; Recomandări pentru servicii juridice integrate, sensibile din punct de vedere cultural;

Participanții au fost încurajați să ofere exemple de cazuri, feedback instituțional și sugestii practice. Sesiunile au fost transcrise, traduse și codificate tematic.

Strategia de eșantionare

Eșantion de sondaj

Sondajul a utilizat o **abordare de eșantionare intenționată, nealeatorie**, pentru a asigura o reprezentare adecvată a: femeii și bărbați; locuitori din mediul urban și rural; comunități de romi, găgăuzi, moldoveni, ucraineni și bulgari; respondenți cu vulnerabilitate juridică (șomeri, părinți singuri, persoane cu handicap);

Deși datele nu sunt reprezentative din punct de vedere statistic la nivel național, acestea sunt **suficient de diverse** pentru a reflecta experiențe diferențiate în segmentele demografice și geografice cheie.

Participanți la focus grup

Participanții au fost selectați în funcție de: Relevanță instituțională (asistență juridică, asistență socială, guvernare, educație); Experiență în lucrul cu grupurile vulnerabile; Diversitate geografică (nordul și sudul Moldovei)

Acest lucru a permis studiului să combine **experiența cetățenilor cu cunoștințele instituționale**, îmbogățind datele cu **cunoștințe din lumea reală a sistemelor de furnizare a serviciilor juridice**.

Curățarea și prelucrarea datelor

Răspunsurile la sondaj au fost curățate pentru a: Armonizarea etichetelor în două limbi (română/rusă); Înlocuirea intrărilor categorice inconsecvente (de exemplu, stări de vulnerabilitate, grupuri etnice); Conversia răspunsurilor de evaluare pe scară numerică (1-5); Standardizarea răspunsurilor deschise în grupuri tematice.

Datele aberante și răspunsurile incomplete au fost semnalate, dar reținute atunci când datele parțiale ofereau informații valoroase.

Toate datele cu caracter personal au fost excluse. Analiza a respectat protocoalele privind protecția datelor și etica cercetării, astfel cum au fost definite de CISS și de partenerii de proiect.

Tehnici analitice

Datele au fost analizate printr-o combinație de:

Statistici descriptive - Număr de frecvențe și procente pentru toate variabilele categoriale; Media ratingurilor de satisfacție în funcție de furnizor și de grupul demografic.

Tabele încrucișate - Ratinguri de satisfacție dezagregate în funcție de sex, etnie, vulnerabilitate și locație; Tipul de asistență juridică (primară/calificată) comparat în funcție de educație și regiune.

Analiza lacunelor - matrice structurată care compară așteptările publicului cu serviciile primite; identificarea deficitelor de performanță și a deficiențelor sistemice.

Tendențe în serii cronologice - Tendențe lunare de implicare urmărite prin date de marcare temporală; utilizate pentru a recomanda calendarul activităților de informare și disponibilitatea serviciilor.

Codificare tematică - Răspunsurile calitative și transcrierile grupurilor de discuții au fost codificate manual; temele au inclus încrederea, barierele de acces, nevoile lingvistice și comportamentul instituțional.

Informațiile rezultate au fost triangulate - modelele cantitative au fost explicate cu ajutorul detaliilor calitative, iar temele narative au fost validate cu ajutorul datelor de frecvență.

Limitări

Deși metodologia este cuprinzătoare, sunt recunoscute câteva limitări: Studiul **nu este generalizabil statistic** la populația națională. Vulnerabilitatea a fost **auto-raportată** și poate sub-reprezenta excluderea complexă, suprapusă. Unele coloane (de exemplu, schimbarea percepută în accesul la justiție) au fost malformate sau au primit răspunsuri incoerente.

Cu toate acestea, **amplerea dezagregării, numărul de răspunsuri și profunzimea feedback-ului instituțional** fac ca constatările să fie **credibile, aplicabile și să reflecte provocările din lumea reală**.

Considerații etice

Toți participanții au fost informați cu privire la drepturile lor și și-au dat consimțământul. Numele și informațiile de identificare au fost anonimizate. ONG-urile și partenerii instituționali s-au asigurat că respondenții au participat fără constrângere sau așteptări de beneficii personale. Facilitatorii grupurilor de discuții au fost instruiți în ceea ce **privește abordările sensibile la traume** pentru discutarea aspectelor juridice sensibile.

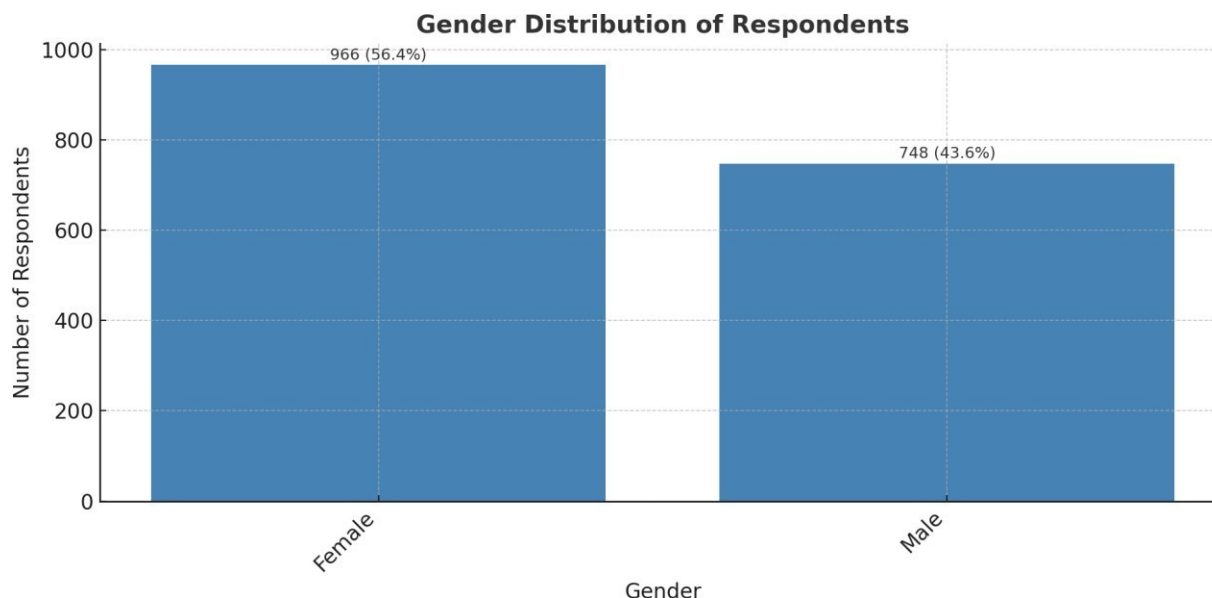
Metodologia utilizată în acest raport asigură faptul că atât **modelele statistice, cât și experiențele umane** stau la baza constatărilor sale. Combinația de date structurate, feedback deschis și voce instituțională creează o **imagine multidimensională a accesului la justiție** care reflectă atât ceea ce oferă sistemul, cât și ceea ce îi lipsește.

3. Profilul respondenților

Respondenții acestui studiu reprezintă o secțiune transversală diversă a persoanelor care au accesat servicii juridice în Moldova între 2021 și 2024. Distribuția demografică subliniază diversitatea socio-economică și etnică a beneficiarilor de asistență juridică, precum și vulnerabilitățile intersecționale care influențează accesul la justiție.

Distribuția pe sexe

O ușoară majoritate a respondenților s-au identificat ca **fiind femei (aproximativ 56%)**, în timp ce **bărbații constituiau aproximativ 44%** din populația interviuată. Acest lucru reflectă modelele observate în cererile de asistență juridică, în special în cazurile care implică violența domestică, custodia copiilor și protecția socială, unde femeile sunt adesea mai predispuse să solicite sprijin formal.



Distribuția pe sexe a respondenților la sondaj relevă informații esențiale cu privire la modul în care bărbații și femeile se implică în serviciile juridice în Moldova. Datele arată un **model de acces diferențiat pe sexe**, care reflectă atât dinamica societății, cât și structurile de furnizare a serviciilor.

Principalele constatări statistice

- **Respondente de sex feminin:** 966 de persoane (**56,4%** din eșantion)
- **Respondenți de sex masculin:** 748 de persoane (**43,6%**)

Acest decalaj de gen este notabil și în concordanță cu tendințele mai generale în furnizarea de asistență juridică și servicii sociale în întreaga regiune. Femeile reprezintă **majoritatea utilizatorilor de asistență juridică**, un model determinat atât de **vulnerabilitatea juridică**, cât și de **implicarea proactivă** în sistemele de sprijin instituțional.

Nevoile juridice ale femeilor și comportamentul de căutare a justiției

Participarea mai mare a femeilor reflectă **expunerea lor mai mare la riscuri juridice** în domenii precum: **Violența domestică și abuzul partenerului intim; custodia copilului și litigiile privind pensia alimentară;**

Drepturile de moștenire și împărțirea proprietății; Accesul la asistență socială și drepturile la asistență medicală.

Participanții la grupurile de discuții și furnizorii de servicii juridice au afirmat că **femeile sunt adesea primele care solicită ajutor instituțional**, în special atunci când sunt principalele îngrijitoare sau se confruntă cu amenințări directe la adresa siguranței lor fizice și a stabilității lor economice.

Cu toate acestea, femeile din zonele rurale sau din minoritățile etnice se confruntă adesea cu **mai multe niveluri de vulnerabilitate - agravate** de barierele geografice, economice și culturale. În ciuda cererii lor mai mari de servicii, acestea se pot confrunța în continuare cu **obstacole semnificative în afirmarea drepturilor lor**, în special atunci când sistemele juridice nu răspund sau sunt discriminatorii.

Angajamentul bărbaților față de serviciile juridice

Deși bărbații reprezintă o proporție mai mică de utilizatori, nevoile lor juridice sunt distincte și nu mai puțin urgente. Respondenții de sex masculin solicită cel mai frecvent asistență juridică în cazuri care implică **Litigii de muncă; Probleme penale și de probațiune; Datorii, contracte și probleme legate de proprietate; Discriminare și reintegrare socială după încarcerare.**

Mai multe grupuri de discuții au remarcat faptul că **bărbații pot fi mai puțin dispuși să solicite ajutor la timp**, fie din cauza stigmatizării, fie din cauza mândriei sau a unei lipse percepute de încredere instituțională. Acest lucru poate duce la **întârzierea angajamentului juridic**, adesea doar după ce situația a escaladat sau intervenția judiciară este obligatorie.

Există, de asemenea, dovezi că **bărbații mai în vârstă și bărbații din comunitățile tradiționale** sunt mai puțin înclinați să utilizeze canalele juridice formale, bazându-se în schimb pe negocieri informale sau pe soluționarea problemelor în cadrul comunității - chiar și în cazurile în care drepturile sunt încălcate.

Distribuția pe sexe a utilizatorilor de asistență juridică evidențiază necesitatea unui **sistem de justiție care să țină cont de aspectele de gen**. Deși femeile sunt mai vizibile în mediile de servicii juridice, vulnerabilitatea lor este adesea structurală și durabilă. Între timp, bărbații pot fi subreprezențați nu pentru că se confruntă cu mai puține probleme, ci pentru că **normele masculine și lacunele instituționale descurajează implicarea.**

Recomandările politice și programatice includ: Asigurarea **unor medii sigure și confidențiale** pentru femeile supraviețuitoare ale violenței; Extinderea **cunoștințelor juridice și a activităților de informare a bărbaților**, în special în regiunile rurale și defavorizate; Furnizarea de servicii de **consiliere juridică** și de sprijin **specifice fiecărui gen**; Formarea profesioniștilor din domeniul juridic cu privire la **prejudecățile de gen și la comunicarea incluzivă.**

Justiția sensibilă la dimensiunea de gen nu înseamnă doar paritate numerică în accesul la servicii, ci și recunoașterea și abordarea **realităților juridice calitativ diferite pe care le trăiesc femeile și bărbații din Moldova.**

Grupe de vârstă

Respondenții au acoperit o gamă largă de vârste, majoritatea încadrându-se în tranșele de vârstă **36-45 (34%) și 46-55 (25%)**. Adulții mai tineri (25-35 de ani) au format, de asemenea, un grup semnificativ (aproximativ 18%). Această distribuție pe vârste sugerează că **persoanele în vârstă de muncă**, în special cele care se confruntă cu conflicte de muncă, probleme legate de dreptul familiei sau sisteme de sprijin social, se implică mai activ în serviciile juridice.

Profilul de vârstă al respondenților oferă informații esențiale cu privire la segmentele de populație care se implică în sistemul de justiție și în serviciile de asistență juridică. Înțelegerea acestei dinamici a vârstei este esențială pentru adaptarea strategiilor de informare, de comunicare și a modelelor de furnizare a serviciilor în vederea satisfacerii nevoilor juridice distincte ale fiecărui grup demografic.

Principalele constatări statistice

Distribuția pe vârste a participanților la sondaj arată că majoritatea utilizatorilor de servicii juridice fac parte din **grupurile de vârstă activă**, deși adulții în vârstă sunt, de asemenea, reprezentați în mod semnificativ. Repartizarea este următoarea:

36-45 de ani: 529 de respondenți (30,9% din eșantion)

46-55 de ani: 385 de respondenți (22,5%)

25-35 de ani: 282 de respondenți (16,5%)

56-65 de ani: 263 de respondenți (15,3%)

Peste 66 de ani: 134 de respondenți (7,8%)

Această distribuție indică în mod clar **că populația de bază a beneficiarilor de asistență juridică are între 25 și 55 de ani**, reprezentând peste **70%** din întreaga populație chestionată. Acestea sunt persoanele care, cel mai probabil, sunt: Angajate activ sau în căutarea unui loc de muncă; Gestionarea responsabilităților familiale, cum ar fi custodia, divorțul sau moștenirea; Navigarea în sistemele de asistență medicală, locuințe sau asistență socială; Implicate în litigii legate de contracte, drepturi de muncă sau procese administrative.

Nevoile lor juridice sunt adesea urgente și multistratificate, necesitând servicii care să fie atât accesibile, cât și receptive la presiunile legate de obligațiile vârstei mijlocii.

Adulți tineri (25-35 de ani, 16,5%)

Acest grup tinde să apeleze la serviciile juridice în legătură cu probleme precum: Drepturile de angajare și executarea contractelor; Litigiile legate de locuințe și drepturile chiriașilor; Accesul la îngrijirea copiilor, concediul pentru creșterea copilului sau beneficiile educaționale.

Aceștia se confruntă adesea cu **obstacole din cauza lipsei de experiență**, a lipsei de familiaritate cu procesele instituționale și a dependenței digitale - preferând soluții online pe care multe instituții juridice nu sunt încă echipate să le ofere.

Adulți de vârstă medie (36-55 ani, 53,4%)

Cea mai mare parte a respondenților (mai mult de jumătate) se află în această fază de maturitate mijlocie. Nevoile juridice pentru acest grup includ adesea Cazuri complexe de dreptul familiei (divorț, custodia copilului, violență domestică); Litigii legate de proprietate sau probleme legate de moștenire; Discriminare la angajare; Dificultăți de acces la asistență medicală sau pensii.

Mulți dintre membrii acestei cohorte sunt, de asemenea, **îngrijitori**, care se ocupă atât de creșterea copiilor, cât și de sprijinirea persoanelor în vârstă. Interacțiunile lor juridice sunt de obicei mai frecvente și mai susținute, ceea ce înseamnă că **calitatea serviciilor și capacitatea de reacție a sistemului** joacă un rol major în modelarea percepției lor asupra justiției.

Adulți în vârstă (56+ ani, 23,1%)

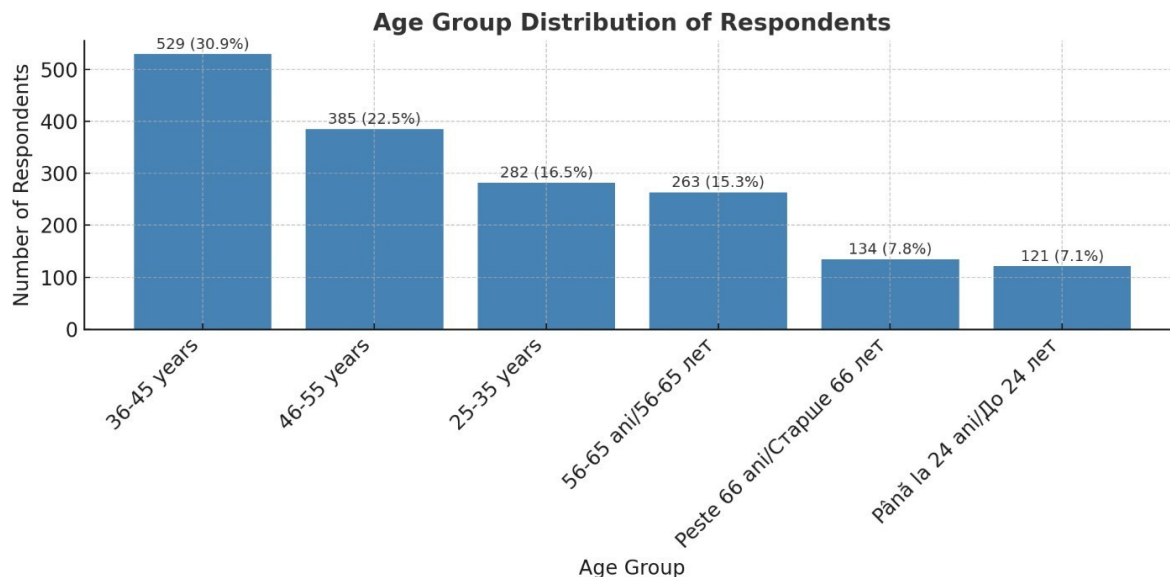
Respondenții mai în vârstă - în special cei peste 66 de ani - reprezintă o **categorie demografică vulnerabilă și adesea insuficient deservită**. Cu 263 de respondenți cu vârste cuprinse între 56 și 65 de ani (15,3%) și 134 de respondenți cu vârste peste 66 de ani (7,8%), acest grup apelează adesea la sistemele juridice din cauza litigiilor privind pensiile și asigurările sociale; abuzuri asupra persoanelor în vârstă; revendicări de proprietate și conflicte legate de moștenire; drepturi legale legate de sănătate.

Mulți **se confruntă cu probleme de mobilitate, excludere digitală și izolare**, care împiedică accesul la asistență juridică. În special în zonele rurale, adulții în vârstă se bazează în mare măsură pe **asistenți juridici și pe lucrătorii juridici comunitari** atât pentru informare, cât și pentru reprezentare. Deseori, cazurile lor nu sunt raportate din cauza **stigmatizării, a fricii de represalii sau a lipsei de încredere în instituții**.

Distribuția pe vârste a utilizatorilor de asistență juridică în Moldova subliniază nevoia de **servicii juridice adaptate vârstei**. În timp ce adulții în vârstă de muncă domină baza de clienți, grupurile mai tinere și mai în vârstă se confruntă cu bariere distincte, care necesită acțiuni de informare și adaptări personalizate.

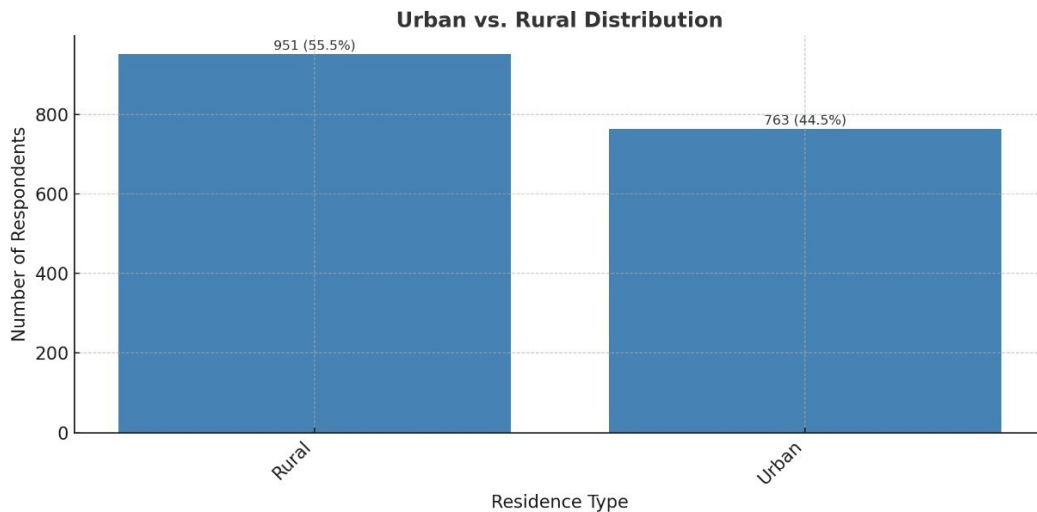
Recomandările rezultate din această perspectivă includ: **Educație juridică orientată către tineri** pentru a dezvolta alfabetizarea juridică timpurie; **Strategii de acces digital** pentru utilizatorii tineri, inclusiv servicii mobile; **Servicii comunitare și mobile** pentru adulții în vârstă, în special în zonele rurale; **Advocacy între generații**, recunoscând că provocările juridice afectează adesea gospodăria întregi, nu doar indivizi.

Justiția din Moldova trebuie să evolueze pentru a fi **adecvată etapelor de viață**, oferind servicii flexibile, informate și incluzive care se adaptează diferitelor nevoi, capacități și vulnerabilități de-a lungul vieții.



Locația geografică și mediul rezidențial

Participanții au provenit atât din centrele urbane, cât și din zonele rurale. În special, au fost bine reprezentați respondenții din **municipii precum Bălți și raioane din nord, precum Sîngerei, Drochia și Rîșcani**. Setul de date indică o includere echilibrată atât a rezidenților **din mediul urban**, cât și a celor **din mediul rural**, reflectând eforturile paralegaliștilor și ale ONG-urilor de a ajunge în comunitățile din afara centrelor urbane majore.



Înțelegerea locului în care locuiesc utilizatorii serviciilor juridice - atât în ceea ce privește regiunea geografică, cât și natura mediului lor rezidențial - este esențială pentru identificarea factorilor structurali care modelează accesul lor la justiție. Datele relevă variații semnificative în distribuția respondenților în diferite localități și între zonele urbane și rurale, evidențiind terenul neuniform al furnizării serviciilor juridice în Moldova.

Locația geografică a respondenților

Răspunsurile la sondaj au fost primite de la o gamă largă de districte și municipalități, dar anumite regiuni au fost deosebit de proeminente. Cele mai reprezentate cinci localități în cadrul datelor au fost:

Găgăuzia: 652 de respondenți (**38,0%**)

Municipiul Bălți: 111 respondenți (**6,5%**)

Drochia: 101 respondenți (**5,9%**)

Rîșcani: 95 de respondenți (**5,5%**)

Basarabeasca: 80 de respondenți (**4,7%**)

Concentrația mare de respondenți din **Găgăuzia** reflectă includerea regiunii de sud în designul studiului, în special prin parteneriate cu **Clinica Juridică din Comrat** și prin contactarea activă a parajuriștilor regionali. Rata ridicată de răspuns din Găgăuzia oferă informații valoroase cu privire la modul în care limba, distanța și autonomia modelează accesul la justiție în regiunile semi-independente.

Municipiul Bălți, ca centru urban cheie în nord, servește atât ca centru al populației, cât și ca bază de furnizare a serviciilor. Respondenții din Bălți au descris un acces mai ușor la birourile juridice, însă

au evidențiat în continuare ineficiența birocratică și dificultățile în parcurgerea procesului judiciar fără asistență. În ciuda proximității, barierele au persistat din cauza complexității, a intimidării sau a limitărilor financiare.

Districte precum **Drochia, Rîșcani și Basarabeasca** au oferit o perspectivă asupra unor realități mai periferice sau semi-rurale, în care mai puține instituții sunt prezente fizic și în care dependența **de echipe paralegale mobile** este mai mare. În aceste regiuni, respondenții au subliniat importanța **intervențiilor juridice la nivelul comunității**, în special atunci când instituțiile juridice formale sunt îndepărtate sau considerate lipsite de reacție.

Distribuția urbană vs. rurală

Dincolo de localitate, datele fac distincție între **mediile rezidențiale urbane și rurale**, oferind o perspectivă suplimentară asupra accesibilității justiției:

Rezidenți urbani: 1 015 respondenți (58,5%)

Rezidenți din mediul rural: 720 de respondenți (41,5%)

Această împărțire urban-rural relativ echilibrată este deosebit de semnificativă. În timp ce respondenții din mediul urban se află, în general, mai aproape fizic de birourile juridice și sunt mai expuși la informații juridice (de exemplu, campanii media, ONG-uri), aceștia nu sunt scutiți de întâzieri sistemice, costuri ridicate ale serviciilor sau indiferență instituțională.

Respondenții din mediul rural, în schimb, se confruntă cu provocări distincte și multiple: **Distanțe mari** până la tribunale sau centre de asistență juridică; **Infrastructură de transport precară**; **Conectivitate digitală redusă**, care limitează accesul la platformele juridice online; și o **lipsă de anonimat în comunitățile mici**, care descurajează persoanele să raporteze probleme sensibile precum violența domestică sau exploatarea.

În plus, zonele rurale au mai multe șanse să se bazeze pe **parajuriști** - adesea singurii actori juridici constanți disponibili la nivel local. Acești profesioniști servesc frecvent drept punte de legătură între comunitățile defavorizate și sistemul juridic național, dar ei înșiși operează cu resurse și recunoaștere instituțională limitate.

Datele geografice demonstrează că **excluderea juridică în Moldova este inegală din punct de vedere spațial**. Accesul la justiție nu este doar o chestiune de nevoi individuale, ci și de **locul de trai**. Persoanele din regiuni precum Găgăuzia sau părțile îndepărtate ale Drochiei pot avea nevoi juridice mai acute, dar **dispun de mai puține căi instituționale pentru a le rezolva**.

Prin urmare, eforturile de îmbunătățire a accesibilității juridice trebuie să: consolideze prezența **echipelor juridice mobile** și a **asistenților juridici comunitari**; extindă **infrastructura juridică regională**, în special în districtele slab deservite; promoveze **echitatea digitală**, asigurându-se că cetățenii din zonele rurale pot avea acces la resursele online; și să recunoască faptul că **geografia este un factor determinant esențial al oportunităților juridice**.

Prin integrarea analizei spațiale în elaborarea politicilor, Moldova poate construi un sistem de asistență juridică care să fie atât **echitabil din punct de vedere geografic**, cât și **receptiv din punct de vedere instituțional**, asigurându-se că ruralitatea nu se traduce prin invizibilitate juridică.

Nivelul de educație

Nivelul de educație al respondenților oferă o perspectivă esențială asupra tipurilor de persoane care solicită asistență juridică în Moldova. Datele sondajului arată că:

858 de respondenți (aproximativ **44,7%** din eșantionul total) au declarat că au absolvit **învățământul secundar**, inclusiv liceul, școala profesională sau tehnică. Acest grup formează coloana vertebrală a bazei de utilizatori ai asistenței juridice. Multe persoane din această cohortă se confruntă probabil cu probleme legate de litigiile de muncă, dreptul familiei și accesul la serviciile publice. Deși au un nivel mediu de educație, înțelegerea drepturilor și procedurilor legale poate fi insuficientă pentru a naviga fără sprijin prin instituțiile juridice.

488 de respondenți (aproximativ **25,4%**) au obținut **studii superioare** (licență sau masterat). Prezența acestui grup în serviciile de asistență juridică contestă ideea că vulnerabilitatea juridică este legată exclusiv de nivelul scăzut de educație. Aceste persoane se pot confrunța cu probleme structurale - cum ar fi șomajul, nesiguranța locuinței sau discriminarea - care prevalează asupra avantajului educațional.

356 de respondenți (aproximativ **18,5%**) au absolvit doar **învățământul secundar inferior**, de obicei până la clasa a 9-a. Acest grup include probabil multe persoane cu cunoștințe juridice limitate și cu acces redus la căi instituționale de afirmare a drepturilor lor.

Un număr mic - **12 respondenți** (doar **0,6%**) - dețineau **diplome postuniversitare** (doctorat sau echivalent). Deși acest grup este minor din punct de vedere statistic, prezența sa afirmă că și persoanele cu studii superioare pot avea nevoie de sprijin juridic atunci când se confruntă cu sisteme complexe sau discriminatorii.

Aceste constatări confirmă faptul că **nevoia de asistență juridică transcende nivelul de educație** și că accesul la justiție este adesea influențat mai mult de barierele sistemice și economice decât doar de calificările formale.

Starea vulnerabilității

Atunci când au fost rugați să se autoidentifice ca făcând parte dintr-un grup vulnerabil, **669 de respondenți** (reprezentând **34,8%** din eșantion) au selectat "**Niciunul**". Acest rezultat necesită o interpretare atentă. Pe de o parte, acesta poate reflecta un segment al populației care nu corespunde definițiilor oficiale ale vulnerabilității (cum ar fi dizabilitatea, sărăcia sau statutul de refugiat). Pe de altă parte, poate indica, de asemenea: O **lipsă de conștientizare** sau de claritate cu privire la ceea ce constituie un "statut vulnerabil"; **Stigmatizarea sau reticența** de a se autoidentifica ca fiind vulnerabil; Sau limitări ale instrumentului de sondaj, care este posibil să **nu fi reușit să surprindă forme de excludere nuanțate sau specifice contextului** (cum ar fi condițiile de sănătate mintală, statutul de muncă informală sau barierele lingvistice).

În schimb, **datele calitative** din cadrul grupurilor de discuții oferă o imagine mai complexă. Mulți respondenți și părți interesate au descris forme de vulnerabilitate **cu multiple fațete și suprapuse**, cum ar fi Sărăcia extremă combinată cu lipsa documentelor; Violența bazată pe gen combinată cu izolarea socială; Șomajul de lungă durată în rândul grupurilor etnice marginalizate (de exemplu, romi, găgăuzi); Neglijarea instituțională a persoanelor cu handicap sau cu boli cronice.

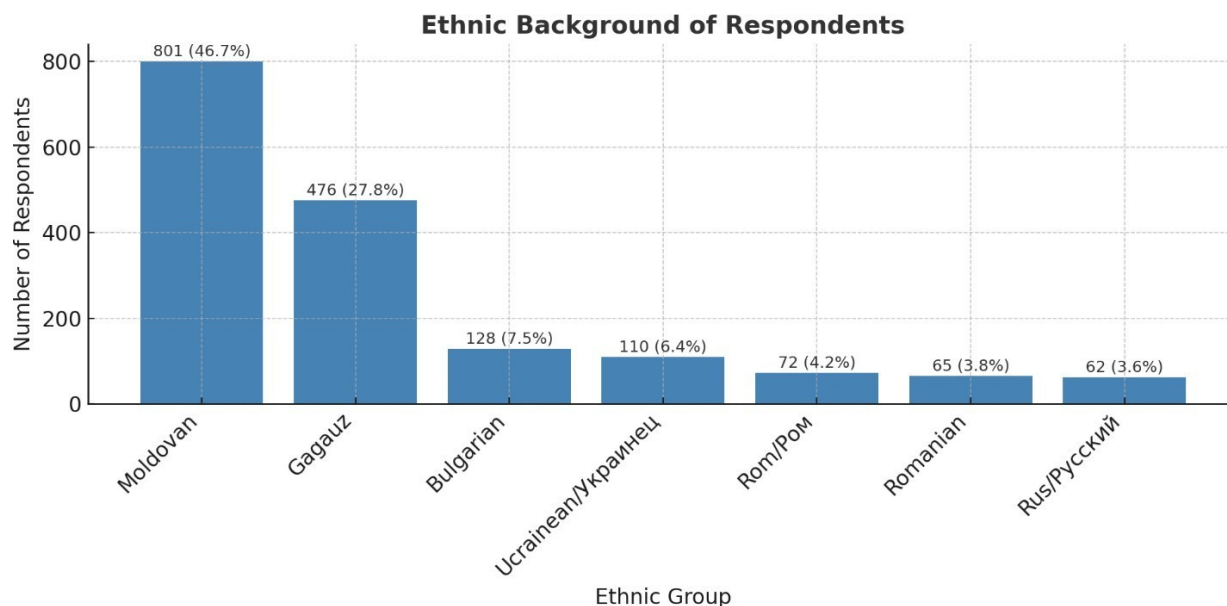
Aceste realități sugerează că **cifra oficială de 34,8 % "ne-vulnerabil"** sub-reprezintă **probabil adevărata dimensiune a vulnerabilității juridice** în Moldova. Dezavantajele structurale, chiar și atunci când nu sunt recunoscute oficial, împiedică în mod semnificativ accesul la justiție.

Această constatare se aliniază cercetărilor internaționale mai ample, care arată că persoanele care se confruntă **cu dezavantaje combinate - cum ar fi sărăcia, lipsa educației, mediul rural și apartenența la o minoritate etnică** - sunt mult mai susceptibile de a se confrunța cu o nedreptate, dar mai puțin susceptibile de a o recunoaște sau de a o exprima ca atare.

Prin urmare, orice analiză sau strategie de intervenție trebuie să ia în considerare atât **dimensiunea vizibilă, cât și cea invizibilă a vulnerabilității** și să acționeze în mod activ pentru a identifica și a aborda **populațiile ascunse** care trec prin fisurile sistemelor convenționale de sprijin juridic.

Context etnic

Sondajul a surprins o mare diversitate etnică, cele mai mari grupuri identificându-se **drept moldoveni, români, găgăuzi, romi și bulgari**. Această eterogenitate etnică este esențială pentru înțelegerea modului în care **barierele lingvistice, percepțiile culturale asupra justiției și discriminarea sistemică** pot afecta accesul și rezultatele juridice.



Componența etnică a respondenților relevă peisajul multicultural al Moldovei și subliniază modul în care identitatea etnică se intersectează cu accesul la justiție. Sondajul a colectat răspunsuri din mai multe comunități etnice, reflectând atât realitatea demografică a țării, cât și diversitatea regională a zonelor de studiu.

Principalele constatări statistice

Dintre toți respondenții care și-au dezvăluit etnia, distribuția a fost următoarea **Moldoveni**: 801 respondenți, reprezentând **46,7%** din eșantion. **Găgăuzi**: 476 de respondenți (**27,8%**) - o minoritate substanțială cu o prezență regională puternică în sud. **Bulgari**: 128 de respondenți (**7,5%**) - concentrați în sudul Moldovei. **Ucraineană**: 110 respondenți (**6,4%**) - prezență

în principal în zonele de frontieră și nordice. **Romi:** 72 de respondenți (**4,2%**) - un grup marginalizat istoric, cu vulnerabilități juridice semnificative.

Această defalcare arată că, în timp ce etnicii moldoveni reprezintă cea mai mare proporție a respondenților, o parte considerabilă a bazei de sondaj a provenit din **minorități etnice**, multe dintre acestea fiind concentrate în zone periferice din punct de vedere geografic sau administrativ.

Etnicitatea și vulnerabilitatea juridică: O privire mai atentă

Respondenți romi (4,2%)

Deși reprezintă o parte mai mică a eșantionului, respondenții romi sunt statistic printre **cei mai dezavantajați** în ceea ce privește accesul la justiție. Participarea lor redusă la sistemele formale de justiție nu reflectă o nevoie redusă, ci mai degrabă: **neîncredere profundă în autorități**, experiențe de **discriminare**, **bariere lingvistice și de alfabetizare și izolare geografică** de instituțiile juridice.

Relatările grupurilor de discuții au evidențiat modul în care persoanele de etnie romă evită adesea să depună plângeri oficiale din cauza fricii de maltratare sau neîncredere, chiar și atunci când se confruntă cu încălcări grave ale drepturilor, cum ar fi abuzurile poliției, evacuările sau excluderea de la serviciile publice.

Respondenți găgăuzi (27,8%)

Populația găgăuză a fost puternic reprezentată datorită includerii în studiu a sudului Moldovei și a Clinicii juridice din Comrat. În ciuda faptului că reprezintă un grup autonom recunoscut oficial, **barierele lingvistice** (în principal vorbitori de limbă rusă), accesul limitat la informații în limba lor maternă și **depărtarea geografică** rămân principalele obstacole în calea justiției. Mulți și-au exprimat disconfortul sau confuzia în relația cu instituțiile care funcționează exclusiv în limba română.

În plus, relocarea serviciilor de asistență juridică de la Comrat la Cahul a fost menționată drept o **barieră practică**, care sporește sarcinile de deplasare și reduce accesul familiilor găgăuze cu venituri mici, în special al persoanelor în vârstă și al mamelor singure.

Respondenți bulgari și ucraineni (13,9% în total)

Aceste grupuri, întâlnite în principal în zonele sudice și de frontieră, se confruntă, de asemenea, cu **bariere lingvistice și procedurale**, deși într-o măsură mai mică decât găgăuzii. Accesul lor la asistență juridică este adesea influențat mai mult de **infrastructura regională și de excluderea digitală** decât de discriminarea etnică directă. Cu toate acestea, slaba lor reprezentare în funcții de conducere sau în funcții juridice publice contribuie la sentimentul de distanță instituțională și de lipsă de reprezentare.

Respondenți moldoveni (46,7%)

Deși moldovenii formau cel mai mare grup, experiențele lor în materie de justiție au variat considerabil în **funcție de contextul rezidențial (urban vs. rural)**, **poziția socioeconomică și sex**. De exemplu, femeile moldovence din districtele rurale s-au confruntat cu excluderea juridică din cauza **violenței domestice, a sărăciei sau a lipsei mijloacelor de transport**, chiar dacă nu s-au confruntat cu marginalizarea etnică.

Profilul etnic al respondenților arată că **etnia trebuie să fie considerată o variabilă structurală atunci când se evaluează accesul la justiție** în Moldova. În timp ce moldovenii constituie majoritatea, minoritățile etnice - în special **găgăuzii, romii, bulgarii și ucrainenii** - **se confruntă cu bariere lingvistice, culturale și logistice** care le limitează participarea la procesele judiciare.

Eforturile de îmbunătățire a accesului legal trebuie să: să ofere **informații juridice adaptate din punct de vedere cultural**, să includă **interpreți și materiale traduse**, să **promoveze reprezentarea minorităților în rândul parajuriștilor și al profesioniștilor din domeniul juridic** și să abordeze **prejudecățile instituționale** care alimentează excluderea.

Recunoscând și răspunzând la aceste disparități etnice, Moldova poate avansa spre un sistem de justiție care este cu adevărat incluziv - în care accesul este definit nu doar de dreptul legal, ci și de capacitatea practică de a înțelege, de a se angaja și de a obține remedii prin intermediul legii.

4. Tipuri de asistență juridică primită

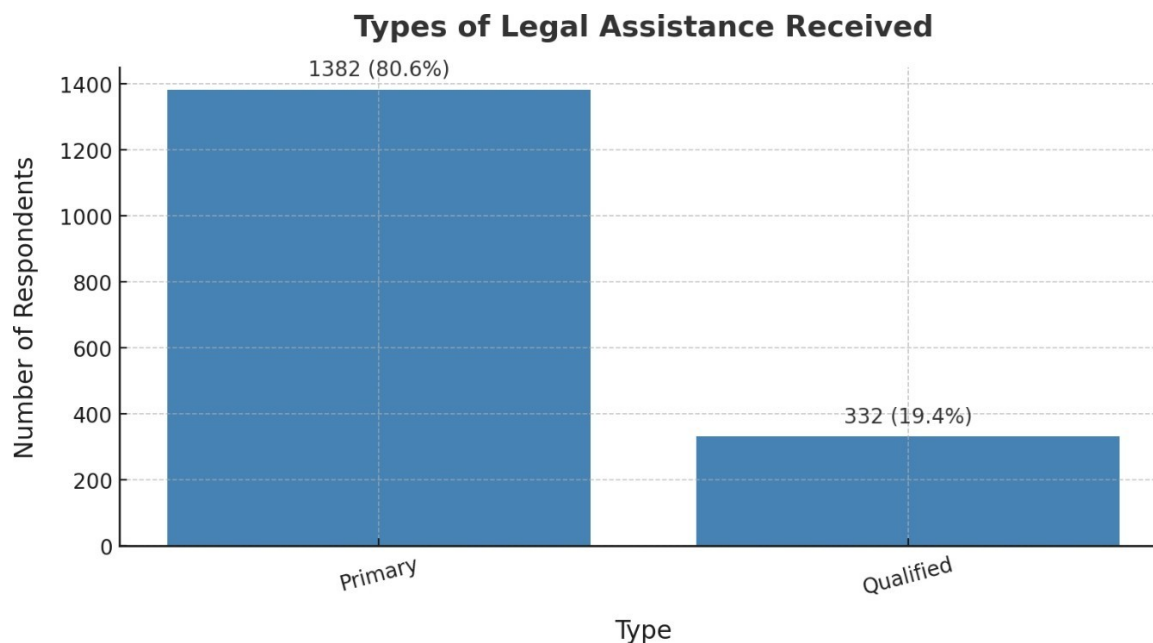
Asistența juridică în Moldova este structurată pe două categorii principale: **asistența juridică primară**, care include informații și consiliere juridică de bază, și **asistența juridică calificată**, care presupune reprezentarea formală în cadrul procedurilor judiciare și intervenții mai complexe. Datele sondajului arată că accesul la aceste două tipuri de asistență este **puternic dezzechilibrat**, cu implicații semnificative asupra modului în care cetățenii navighează în justiție.

Principalele constatări statistice

Dintre toți respondenții:

1.382 de persoane (80,6%) au primit **asistență juridică primară**

332 persoane (19,4%) au primit **asistență juridică calificată**



Această distribuție arată că **patru din cinci utilizatori ai asistenței juridice au primit doar sprijin primar**, constând în general în Consultații juridice; Explicații privind procedurile; Ajutor în redactarea plângerilor sau în completarea documentelor; Referințe către instituțiile relevante.

Această formă de ajutor este vitală pentru a permite oamenilor să își înțeleagă drepturile și să facă primii pași către o soluție juridică. Este, de asemenea, cel mai accesibil tip de sprijin, adesea oferit de **parajuriști, consilieri juridici comunitari sau ONG-uri**, în special în zonele rurale și în regiunile slab deservite.

Asistența juridică primară: Larg răspândită, dar cu un domeniu de aplicare limitat

Preponderența asistenței juridice primare reflectă mai multe realități sistemice: **Aceasta este mai rapidă și mai ieftină**, fiind metoda preferată de multe ONG-uri și clinici juridice. Multe persoane au **nevoi juridice de bază** (de exemplu, asistență administrativă, litigii minore) care nu necesită reprezentare în instanță. În unele cazuri, **asistența calificată nu este disponibilă**, este inaccesibilă sau este întârziată din cauza constrângerilor de resurse, ceea ce înseamnă că oamenii se bazează pe asistența primară chiar și pentru probleme complexe.

Deși esențială, asistența primară **nu poate înlocui reprezentarea juridică** în cazurile care ajung în instanță. Fără sprijin calificat, persoanele vulnerabile pot renunța la pretențiile legale sau se pot confrunta cu proceduri nepregătite.

Asistență juridică calificată: Necesară, dar mai puțin accesibilă

Doar **unul din cinci respondenți** a primit **asistență juridică calificată**, care include: Reprezentarea în instanță sau în cadrul audierilor administrative; Apărarea juridică în cauzele penale; Pregătirea documentelor juridice oficiale pentru proces; Urmărirea pe parcursul litigiului sau al apelurilor.

Această rată mai scăzută a asistenței calificate ridică semne de întrebare cu privire la **echitatea și eficiența** sistemului de asistență juridică din Moldova. Participanții la grupurile de discuții au indicat mai multe motive pentru acest decalaj: **Lipsa apărătorilor din oficiu sau a avocaților de asistență juridică**, în special în afara centrelor urbane; **timpi lungi de așteptare și cerințe complexe de eligibilitate**; **lipsa de conștientizare** cu privire la disponibilitatea asistenței juridice calificate gratuite; **stigmatul sau teama** de a implica actorii juridici oficiali în conflictele familiale sau comunitare.

În regiuni precum Găgăuzia și în districtele rurale din nord, asistenții **juridici** acționează frecvent ca un **sistem juridic primar de facto**, cu puține căi de escaladare a cazurilor către sistemul judiciar formal.

Dezechilibrul grav dintre asistența juridică primară și cea calificată indică un **sistem de asistență juridică pe două niveluri**, în care majoritatea cetățenilor primesc doar sprijin de bază - util, dar adesea insuficient - în timp ce doar o minoritate are acces la protecție juridică deplină prin reprezentare formală.

Recomandările pentru a aborda această disparitate includ: Extinderea **rețelei de furnizori calificați de asistență juridică**, în special în regiunile rurale și minoritare; raționalizarea **mecanismelor** de trimitere de la asistenți juridici la avocați autorizați; creșterea **finanțării de stat** pentru apărarea juridică calificată în cazurile civile și administrative; și asigurarea unor **campanii de sensibilizare a publicului** cu privire la dreptul la reprezentare juridică gratuită.

Responsabilizarea juridică începe cu informarea, dar trebuie să conducă la reprezentare - în caz contrar, sistemul de justiție riscă să devină accesibil în teorie, dar exclusiv în practică.

5. Evaluarea furnizorilor de servicii juridice

Sondajul a cerut respondenților să evalueze o serie de furnizori de servicii juridice pe baza experienței lor între 2021 și 2024. Printre aceștia s-au numărat avocați, judecători, procurori, parajuriști, organizații neguvernamentale (ONG-uri), reprezentanți ai biroului Ombudsmanului și oficiali guvernamentali. Evaluările au fost acordate pe o **scară de la 1 (foarte slab) la 5 (excelent)**.

Principalele constatări cantitative

Ratingurile medii și volumul de răspunsuri pentru fiecare furnizor sunt rezumate mai jos:

Reprezentanții ONG-urilor: 3,75 / 5 (cel mai mare punctaj)

Avocați: 3.37 / 5

Judecători: 3.33 / 5

Procurori: 2.99 / 5

Paralegali : 2.77 / 5 (cel mai mic punctaj)

Baza de respondenți: 1,713 evaluări per furnizor

Interpretarea ratingurilor: Percepție vs. Structură

1. ONG-urile: Intermediari de încredere într-un sistem fragil

Reprezentanții ONG-urilor au primit **cea mai mare evaluare medie (3,75)**. Această constatare se aliniază observațiilor anterioare conform cărora ONG-urile sunt adesea **primul și cel mai consistent punct de contact** pentru populațiile vulnerabile. Respondenții au menționat: o comunicare mai bună, atitudini nejuducătore, asistență practică (de exemplu, ajutor cu documente, traducere, sprijin emoțional) și prezența constantă în zonele rurale sau slab deservite.

În special în **Găgăuzia, Rîșcani și Drochia**, ONG-urile intervin adesea acolo unde instituțiile publice nu dispun de resurse suficiente sau nu au încredere. De asemenea, aceste organizații sunt considerate **mai puțin birocratice și mai centrate pe om**, ceea ce este foarte important pentru persoanele care au o încredere scăzută în sistemul de justiție.

2. Avocați și judecători: Competența este percepută, dar rămân lacune

Avocații și judecătorii au primit scoruri relativ mari (**3,37 și, respectiv, 3,33**), ceea ce sugerează un anumit grad de respect din partea publicului și competența percepută. Cu toate acestea, discuțiile din cadrul grupurilor de discuții au evidențiat o frustrare subiacentă cu privire la: **Accesibilitatea**: Multe persoane nu își pot permite servicii juridice private și adesea se luptă să ajungă la un apărător din oficiu. **Receptivitatea**: Cazurile sunt întârziate, limbajul procedural este inaccesibil, iar rezultatele pot părea predeterminate. **Atitudinea față de grupurile vulnerabile**: Judecătorii, în special, au fost criticați pentru formalism și lipsă de empatie, în special în cazurile de dreptul familiei sau atunci când au de-a face cu romi sau persoane LGBTQ+.

Pentru respondenții din **zonele rurale** sau pentru cei cu **un nivel scăzut de educație**, parcurgerea procedurilor judiciare s-a dovedit intimidantă. Acest lucru a redus satisfacția chiar și atunci când calitatea tehnică a reprezentării juridice a fost adecvată.

3. Paralegali: Rol critic, vizibilitate redusă

Parajuriștii au primit cea mai mică notă medie (**2,77**), ceea ce poate părea contradictoriu având în vedere rolul lor proeminent în accesul rural la justiție. Acest scor reflectă probabil mai degrabă **limitările sistemice decât cele individuale**, inclusiv: Număr mare de cazuri, autoritate juridică limitată (nu pot reprezenta în instanță), resurse insuficiente pentru transport, tipărire sau comunicare și lipsa recunoașterii formale de către sistemul de justiție.

În ciuda acestor provocări, parajuriștii au fost adesea lăudați în timpul grupurilor de discuții ca fiind **indispensabili în Moldova rurală**, acționând ca ghizi juridici, traducători și legături sociale. Punctajul scăzut poate fi mai degrabă un rezultat al **așteptărilor nesatisfăcute**, decât al performanțelor slabe.

4. Procurorii și reprezentanții statului: Lipsă de încredere și accesibilitate

Procurorii au obținut un scor de doar **2,99**, reflectând **neîncrederea generalizată** în independența și corectitudinea procurorilor. Respondenții - în special victimele violenței domestice și minoritățile etnice - au împărtășit povești despre **indiferență, întârzieri sau chiar ostilitate** în momentul depunerii plângerilor.

Acest lucru este în concordanță cu datele anterioare care arată că multe persoane vulnerabile se tem de represalii instituționale sau de concediere. De exemplu: respondenții romi au descris frecvent faptul că au fost tratați ca fiind nedemni de încredere. Femeile supraviețuitoare ale violenței au fost adesea descurajate să depună plângere sau nu au fost luate în serios. Tinerii și refugiații s-au confruntat cu atitudini disprețuitoare sau nerăbdătoare atunci când au intrat în contact cu funcționari de stat.

Aceste modele evidențiază faptul că **cultura juridică**, nu doar accesul la justiție, modelează percepția publică asupra justiției.

Concluzie: Refacerea încrederii prin proximitate și empatie

Evaluarea furnizorilor de servicii juridice prezintă o imagine clară: **cetățenii îi apreciază pe cei care sunt prezenți, respectuoși și de ajutor - nu neapărat pe cei cu cea mai mare putere instituțională**. ONG-urile și asistenții juridici, deși mai slabi din punct de vedere structural, sunt evaluați foarte bine pentru accesibilitatea și asistența lor. În schimb, instituțiile oficiale, deși dispun de resurse mai mari, sunt adesea considerate îndepărtate sau indiferente.

Acest lucru are implicații politice semnificative: **Investiții în servicii juridice de primă linie - parajuriști, ONG-uri de asistență juridică și acțiuni de informare a comunității. Îmbunătățirea formării și responsabilizării** procurorilor și judecătorilor în ceea ce privește lucrul cu populațiile vulnerabile. **Crearea unor căi de trimitere** de la asistenți juridici și ONG-uri la apărători publici și agenții de stat. **Să integreze empatia și comunicarea într-un limbaj simplu** în cultura sistemului de justiție.

Pentru ca justiția din Moldova să fie mai incluzivă și mai legitimă, atunci **cei care o aplică trebuie să fie vizibili, de încredere și competenți din punct de vedere cultural**.

6. Schimbări percepute în accesul la justiție (2021-2024)

În ultimii trei ani, mediul juridic din Moldova a înregistrat atât eforturi progresive, cât și obstacole persistente în furnizarea unei justiții accesibile. Deși setul de date nu a furnizat răspunsuri cantitative structurate la această întrebare, informațiile calitative colectate prin intermediul grupurilor de discuții și al consultărilor cu părțile interesate oferă o bază bogată pentru înțelegerea modului în care diferite grupuri percep schimbarea - sau lipsa acesteia.

Pentru mulți respondenți, în special pentru cei aflați în situații vulnerabile, **accesul la justiție a rămas în mare parte neschimbat**. Această percepție nu provine neapărat dintr-o înrăutățire a condițiilor, ci mai degrabă **din persistența stagnerii instituționale**. Participanții au descris în mod constant sistemul de justiție ca fiind distant, complex și dificil de navigat, în special fără cunoștințe juridice sau sprijin.

În zonele rurale și în comunitățile marginalizate, oamenii au vorbit adesea despre faptul că își cunosc drepturile în teorie, dar nu le pot exercita în practică. Întârzierile prelungite, obstacolele procedurale și absența unei urmăririi fiabile din partea autorităților au contribuit la sentimentul că **justiția este ceva disponibil din punct de vedere tehnic, dar inaccesibil în practică**. În Bălți și în nordul Moldovei, mulți respondenți și-au exprimat dezamăgirea că, deși acum înțeleg ce pași trebuie să urmeze - parțial datorită campaniilor de educație juridică și îndrumării paralegale - **nu au mijloacele sau încrederea** de a urma acești pași prin intermediul instituțiilor oficiale.

Cu toate acestea, această percepție nu a fost uniformă. În localitățile în care ONG-urile și asistenții juridici erau activi și vizibili, cetățenii au raportat **o oarecare îmbunătățire a sentimentului lor de abilitare juridică**. Aceștia s-au simțit mai informați, mai sprijiniți și mai puțin izolați atunci când au avut de-a face cu probleme juridice. Aceste îmbunătățiri nu au fost atribuite sistemului de justiție în sine, ci **intervenției unor intermediari de încredere** care au ajutat persoanele să navigheze într-un sistem care altfel părea opac.

De exemplu, la Găgăuzia și Rîșcani, prezența echipelor juridice mobile și a ONG-urilor au avut rezultate tangibile. Deși participanții nu au descris sistemul ca fiind reformat sau eficient, ei au observat că **aparitia punctelor de contact uman - oameni care i-au ascultat, le-au explicat și i-au însoțit - a făcut o diferență semnificativă** în modul în care au perceput justiția.

Pe de altă parte, comunitățile fără astfel de intermediari și-au descris experiența în termeni complet diferiți. Victimele violenței domestice, membrii comunității rome, persoanele cu handicap și refugiații au raportat în mod constant că **tratamentul lor din partea instituțiilor a rămas superficial, discriminatoriu sau total disprețuitor**. Pentru aceste grupuri, chiar și ridicarea unei probleme juridice putea duce la stigmatizare, retraumatizare sau neglijare instituțională.

Participanții mai tineri - în special cei cu vârste cuprinse între 25 și 35 de ani - au dat semne că sunt mai conștienți de drepturile lor, dar acest lucru s-a confruntat adesea cu o deziluzie crescândă. Mulți s-au simțit **frustrați de barierele digitale, de birocratie sau de teama că cazul lor nu va ajunge nicăieri**. Pentru ei, cunoașterea legii nu s-a tradus în încredere în sistem.

Ar fi corect să rezumăm că majoritatea respondenților, dacă ar fi fost întrebați direct dacă accesul la justiție s-a îmbunătățit, s-a înrăutățit sau a rămas la fel, ar fi ales a treia opțiune. Aceștia nu au crezut neapărat că sistemul s-a deteriorat; pur și simplu au considerat că **nimic nu a**

schimbat în moduri care le-au afectat viața de zi cu zi. Un grup mai mic, dar notabil - majoritatea celor care lucrează cu ONG-uri sau beneficiază de sprijinul acestora - ar fi menționat îmbunătățiri modeste, în timp ce populațiile cele mai marginalizate au fost mai susceptibile de a descrie o erodare lentă a încrederii și a accesului.

Această imagine de ansamblu este una a **progresului fragmentat**. Atunci când serviciile juridice sunt aduse mai aproape de comunitate - prin intermediul asistenților juridici, al clinicilor juridice locale sau al colaborării cu ONG-urile - oamenii au mai multă autonomie, mai multă încredere și rezultate mai bune. Atunci când aceste servicii lipsesc, sistemul pare la fel de îndepărtat și de inflexibil ca întotdeauna.

Constatările sugerează **că justiția în Moldova evoluează, dar inegal**. Îmbunătățirile reale nu sunt determinate doar de reforma instituțională, ci **de prezența empatiei, clarității și continuității în interacțiunea umană**. Până când aceste calități nu vor fi încorporate în sistemul de justiție, schimbările vor continua să fie resimțite ca o ușurare ocazională, localizată, mai degrabă decât ca o transformare amplă, sistemică.

7. Recomandări din partea respondenților

Pe lângă împărtășirea experiențelor lor, participanții la sondaj au fost rugați să ofere **sugestii concrete** pentru îmbunătățirea **accesului la justiție** și a **calității serviciilor juridice**. Aceste răspunsuri deschise oferă o perspectivă valoroasă asupra așteptărilor publicului și a lacunelor percepute în sistemul de justiție. Deși sugestiile au variat în funcție de mediul de proveniență și de regiune, au apărut teme clare care reflectă preocupările exprimate în timpul discuțiilor din cadrul grupurilor de reflecție și al interviurilor cu părțile interesate.

Îmbunătățirea accesului la justiție

În toate răspunsurile, cetățenii au subliniat importanța **proximității, vizibilității și comunicării** în cadrul serviciilor de justiție. O cerere recurentă a fost **extinderea rețelelor de asistență juridică**, în special prin intermediul ONG-urilor și al organizațiilor comunitare. Mulți au sugerat că justiția nu ar trebui să înceapă în sala de judecată, ci în comunitate.

Una dintre cele mai frecvente sugestii a fost nevoia de **mai multe organizații de asistență juridică**. Respondenții au exprimat faptul că serviciile existente **nu sunt suficient de răspândite**, în special în zonele rurale sau în regiuni precum Găgăuzia și nordul Moldovei. A existat o cerere clară pentru înființarea **unor echipe juridice mobile** care să poată ajunge la persoanele cu mobilitate, mijloace financiare sau acces digital limitate.

Alți respondenți au subliniat necesitatea unei **mai bune diseminări a informațiilor**. Aceștia au susținut că, adesea, oamenii nu știu unde să se adreseze pentru asistență juridică, care sunt drepturile lor sau cum să depună plângeri. Acest lucru evidențiază o lacună critică nu în furnizarea de servicii în sine, ci în **alfabetizarea juridică**. Cetățenii au recomandat mai multe **campanii de sensibilizare** - în special într-un limbaj simplu, accesibil și prin intermediul canalelor media utilizate în mod obișnuit în comunitățile lor.

În plus, unii respondenți au solicitat ca **mai mulți profesioniști din domeniul juridic (avocați și parajuriști)** să fie disponibili în zonele slab deservite. Percepția este că cererea depășește capacitatea, în special în ceea ce privește asistența juridică gratuită sau accesibilă.

"Nu este vorba că oamenilor nu le pasă de drepturile lor - pur și simplu nu știu de unde să înceapă", a scris un respondent.

O parte mică, dar notabilă, a răspunsurilor reflectă un grad de disperare sau dezangajare. Răspunsul "Nu știu" a apărut frecvent, sugerând că unii cetățeni se simt **neputincioși sau deconectați** de la ideea că sistemul de justiție se poate schimba - sau că contribuția lor contează.

Îmbunătățirea calității serviciilor juridice

Atunci când au fost întrebați cum ar putea fi îmbunătățite serviciile juridice, respondenții au fost **mai puțin preocupați de structură și s-au concentrat mai mult pe comportament, profesionalism și responsabilitate.**

O recomandare comună a fost **creșterea salariilor sau a compensațiilor** pentru cei care oferă asistență juridică. Logica din spatele acestei recomandări este practică: o remunerație mai bună ar atrage profesioniști mai calificați și ar reduce epuizarea personalului existent, mulți dintre aceștia lucrând sub o presiune ridicată și cu resurse limitate.

Respondenții au subliniat, de asemenea, necesitatea **formării continue și a dezvoltării profesionale**, în special pentru avocații, judecătorii și asistenții judiciari care lucrează direct cu grupurile vulnerabile. Mai multe răspunsuri au menționat importanța **instruirii specializate** în domenii precum: Drepturile omului și anti-discriminare; Violența bazată pe gen; Protecția copilului; Drepturile persoanelor cu dizabilități; Practica juridică bazată pe traume.

Acest lucru reflectă o conștientizare crescândă a faptului că calitatea serviciilor juridice nu înseamnă doar cunoașterea legii, ci și **modul în care profesioniștii se implică în relația cu clienții**, în special cu cei care sunt vulnerabili, traumatizați sau neîncrezători în instituții.

Mai multe persoane au propus, de asemenea, crearea unui **sistem de feedback mai transparent și mai receptiv**. Un participant a recomandat un "sistem real pentru reclamații și apeluri", sugerând că multe persoane au avut experiențe negative care nu au fost niciodată recunoscute sau abordate de instituțiile implicate.

"Avem nevoie de o modalitate de a responsabiliza actorii juridici - nu doar judecătorii, ci toată lumea", a declarat un participant din Bălți.

Recomandările făcute de respondenți reflectă o **înțelegere matură a punctelor slabe ale sistemului judiciar și a nevoilor pragmatice ale cetățenilor**. Aceștia nu solicită reforme legislative radicale, ci schimbări tangibile în ceea ce privește modul în care sunt furnizate serviciile, cine le furnizează și modul în care acești actori se raportează la persoanele pe care le servesc.

Temele-cheie includ: **Extinderea accesului comunitar la servicii juridice; Investiții în educația juridică publică; Îmbunătățirea formării profesionale și a moralului; Crearea unor mecanisme de feedback transparente, centrate pe client.**

Cetățenii doresc un sistem de justiție care să fie nu numai accesibil, ci și **empatic, responsabil și sensibil din punct de vedere cultural**. Aceste sugestii ar trebui să servească nu doar ca feedback, ci și ca o **foaie de parcurs pentru reforma instituțională**, în special pentru actorii de stat și organizațiile societății civile care doresc să îmbunătățească peisajul juridic al Moldovei.

8. Analiza de gen a accesului la justiție

Acest capitol oferă o explorare dedicată a modului în care genul influențează accesul la și experiențele cu sistemul de justiție din Moldova. În timp ce diferențele de gen sunt adesea recunoscute anecdotic, această analiză se bazează direct atât pe **rezultatele sondajelor cantitative, cât și pe datele calitative din teren** pentru a identifica unde și cum experiențele diferă între femei și bărbați - și ce implică aceste diferențe pentru politica în domeniul justiției și furnizarea de servicii.

Profilul de gen al respondenților

Din totalul participanților, **56,4% s-au identificat ca femei, iar 43,6% ca bărbați**. Această distribuție pe sexe reflectă tendințele mai generale observate în Moldova și în alte țări din regiune, unde femeile sunt adesea mai predispuse să solicite asistență juridică - în special în chestiuni legate de **dreptul familiei, violența domestică, protecția copilului și bunăstarea socială**.

Angajamentul mai mare al femeilor față de sistemul de asistență juridică sugerează, de asemenea, că acestea sunt mai expuse vulnerabilităților juridice, fie din cauza **rolului lor de îngrijitoare, a insecurității economice sau a formelor de violență vizate**.

Diferențe de gen în evaluarea serviciilor juridice

Atunci când au fost rugați să își evalueze satisfacția față de furnizorii de servicii juridice, bărbații și femeile au raportat experiențe foarte diferite:

Furnizor de servicii	Femeie Avg. Evaluare	Masculin Avg. Evaluare
ONG	3.83	3.64
Avocat	3.42	3.30
Judecător	3.39	3.24
Procuror	3.03	2.94
Parajurist	2.67	2.90

În general, **respondenții de sex feminin au evaluat mai pozitiv actorii juridici** în majoritatea categoriilor. Acest lucru poate reflecta atât **interacțiunea mai frecventă cu serviciile juridice**, cât și dependența mai mare **de rolurile orientate spre sprijin**, cum ar fi ONG-urile și clinicile juridice.

Interesant este faptul că **asistenții judiciari au fost singurul grup evaluat mai bine de către bărbați**, ceea ce poate indica o dependență mai mare a bărbaților de acești actori pentru probleme precum **litigiile de muncă, procedura penală sau conflictele de proprietate - domenii** în care asistenții judiciari servesc drept ghizi locali esențiali, dar au o autoritate formală limitată.

Evaluarea ridicată a ONG-urilor de către femei (3,83) comparativ cu bărbații (3,64) reafirmă rolul acestora de intermediari siguri, empatici și eficienți, în special pentru femeile care se confruntă cu traume, complexitate juridică sau neîncredere instituțională.

Perspectivă calitativă privind genul și justiția

Discuțiile din cadrul grupurilor de discuții au întărit și mai mult natura de gen a accesului legal. Femeile au discutat frecvent despre experiențele lor cu: **indiferența instituțională în cazurile de violență domestică, întârzierea procedurilor judiciare privind custodia copiilor sau pensia alimentară și absența sprijinului psihologic sau social** în timpul intervenției juridice.

Femeile din districtele rurale, în special, au descris **bariere nu doar în accesul la asistență juridică, ci și în a fi ascultate și crezute** de autorități. Mai multe au povestit experiențe în care ofițerii de poliție sau judecătorii le-au minimalizat plângerile sau în care procedurile legale au fost atât de complexe încât au renunțat la ele.

În schimb, participanții de sex masculin erau mai predispuși să facă referire la: **Discriminarea la angajare, Luptele cu reintegrarea după încarcerare** și un sentiment general de **neînțelegere sau prezumție de vinovăție** din partea instituțiilor juridice.

În mod important, bărbații erau mai puțin predispuși să solicite asistență juridică în mod proactiv. Acest lucru a fost adesea atribuit **stigmatizării, mândriei** sau unei așteptări culturale conform căreia bărbații ar trebui să "rezolve problemele în mod privat". Acest lucru se aliniaza cu satisfacția medie ușor mai scăzută în rândul respondenților de sex masculin, care se pot angaja cu sistemele juridice **doar în momente de criză**, când problemele sunt deja escaladate și rezultatele sunt mai greu de influențat.

Implicații pentru o reformă a justiției sensibilă la dimensiunea de gen

Această analiză bazată pe gen oferă mai multe implicații-cheie pentru conceperea unor intervenții mai incluzive în domeniul justiției: **Asistența juridică ar trebui să fie adaptată pentru a implica mai devreme bărbații** în litigiile juridice, în special în ceea ce privește ocuparea forței de muncă și aspectele administrative. **Serviciile de combatere a violenței domestice trebuie să meargă dincolo de accesul la instanță**, integrând sprijin emoțional, economic și locativ - în special pentru femei. **Formarea poliției, a avocaților și a judecătorilor în domeniul sensibilității la gen** ar trebui să fie obligatorie și continuă. **Furnizarea de servicii ar trebui să reflecte motivațiile diferite** care determină femeile și bărbații să apeleze la justiție - și obstacolele diferite cu care se confruntă odată ce o fac.

În cele din urmă, ONG-urile și actorii comunitari ar trebui să continue să își joace rolul esențial de punte de legătură - în special în comunitățile în care prejudecățile de gen din instituțiile oficiale rămân înrădăcinate.

9. Disparități între mediul urban și cel rural în ceea ce privește accesul la justiție

Geografia continuă să fie unul dintre cei mai definatorii factori în modelarea calității, accesibilității și experienței serviciilor juridice în Moldova. În timp ce cadrele naționale și programele de asistență juridică sunt concepute pentru a fi universal disponibile, punerea lor în aplicare - și impactul - variază semnificativ între contextele urbane și rurale. Acest capitol explorează modul în care locația influențează atât percepția asupra justiției, cât și furnizarea efectivă a serviciilor, pe baza datelor din sondajele structurate și a perspectivelor calitative din teren.

Profilul rezidențial al respondenților

Dintre toți respondenții la sondaj, **58,5% locuiau în zone urbane**, în timp ce **41,5% proveneau din comunități rurale**. Această reprezentare relativ echilibrată oferă o bază solidă pentru analiza comparativă, permițând raportului să contrasteze **accesibilitatea structurală și experiențele subiective** ale justiției între aceste două medii.

Evaluările furnizorilor de servicii: Lacune subtile, dar revelatoare

Atunci când au fost rugați să evalueze performanța furnizorilor de servicii juridice, respondenții din mediul urban și rural au prezentat percepții în mare parte similare, dar cu distincții subtile care reflectă provocări mai profunde în materie de acces.

Furnizor de servicii	Urban Avg.	Rural Avg.
----------------------	------------	------------

ONG	3.77	3.73
Avocat	3.37	3.37
Judecător	3.38	3.28
Procuror	3.02	2.97
Parajurist	2.76	2.78

Deși diferențele sunt modeste, datele arată că **rezidenții din mediul urban au acordat în mod constant un rating ușor mai ridicat actorilor din justiția formală** - în special judecătorilor și procurorilor. Acest lucru poate reflecta o infrastructură mai bună, o mai mare expunere la actorii instituționali sau un acces mai ușor la resursele juridice în centrele urbane.

Cu toate acestea, este demn de remarcat faptul că **avocații și parajuriștii au fost evaluați aproape identic** în ambele medii, iar ONG-urile au rămas **actorii cu cea mai mare încredere**. Acest lucru sugerează că încrederea și satisfacția sunt influențate mai mult **de accesibilitate și proximitate** decât de autoritatea instituțională sau locație.

Perspective calitative: Disparitatea în practică, nu în principiu

În timp ce scorurile din sondaje sugerează paritate, discuțiile din cadrul grupurilor de discuții relevă o **realitate mai complexă**.

În **zonele urbane** precum Bălți, respondenții au avut adesea **acces fizic mai ușor la instituțiile juridice** și au putut alege între mai mulți furnizori. De asemenea, aceștia au raportat un **acces digital mai ridicat**, ceea ce a facilitat depunerea online a documentelor, comunicarea cu instituțiile și căutarea de informații juridice.

În schimb, **participanții din mediul rural au descris timpuri lungi de călătorie, contacte inconsecvente cu autoritățile și o dependență aproape totală de parajuriști sau ONG-uri locale**. Mulți au menționat că, chiar dacă erau conștienți de drepturile lor, **costurile de călătorie, timpul liber de la serviciu sau pregătirea documentelor** făceau ca justiția formală să fie inaccesibilă.

O temă recurentă în zonele rurale a fost **lipsa de anonim și riscul social** pe care îl implică solicitarea de asistență juridică - în special în cazurile de violență domestică sau de conflict familial. Mai mulți participanți au declarat că raportarea abuzurilor sau inițierea unei acțiuni în justiție i-ar expune la reacții sociale negative sau chiar la represalii, în comunitățile mici, strâns unite.

Justiția este mai aproape în orașe - dar nu neapărat mai echitabilă

Respondenții din mediul urban au avut **un acces mai mare la asistență juridică**, dar acest lucru nu s-a tradus întotdeauna prin **niveluri mai ridicate de încredere**. Mulți au descris **ineficiențe birocratice, întâzieri mari și proceduri neclare**, în special în instanțele mai mari. Mai mulți participanți tineri și-au exprimat, de asemenea, **deziluzia față de procesele instituționale**, în ciuda faptului că aveau cunoștințele și instrumentele necesare pentru a se implica în acestea.

Acest lucru evidențiază un aspect critic: **accesul singur nu garantează dreptatea**. Chiar și în orașe, unde serviciile sunt mai disponibile din punct de vedere tehnic, persoanele se confruntă în continuare cu bariere **sub forma complexității lingvistice, a presiunii economice sau a indiferenței instituționale**.

În lumina acestor constatări, se recomandă următorii pași pentru a reduce disparitățile rurale-urbane și pentru a consolida furnizarea justiției pe întreg teritoriul Moldovei:

1. **Extinderea serviciilor mobile de asistență juridică și a caravelor juridice** în zonele izolate și rurale.
2. **Creșterea finanțării de stat pentru parajuriști din mediul rural**, inclusiv a cheltuielilor de transport și a infrastructurii digitale.
3. **Simplificarea platformelor digitale de depunere** și sprijinirea cetățenilor din zonele rurale prin cursuri de alfabetizare digitală.
4. **Înființarea de birouri juridice satelit sau centre de primire** în satele cu un volum mare de cazuri.
5. **Promovarea opțiunilor de asistență juridică anonimă** (de exemplu, linii telefonice de urgență, portaluri online) pentru probleme sensibile din punct de vedere social în zonele rurale.

În timp ce cadrul juridic din Moldova este unificat la nivel național, experiența accesului la justiție este încă influențată de **locul în care locuiește o persoană**. Locuitorii din mediul urban beneficiază de proximitate, posibilități de alegere și infrastructură, dar nu întotdeauna de receptivitate instituțională. Cetățenii din mediul rural au adesea o nevoie profundă de asistență juridică, dar se confruntă cu bariere logistice, economice și culturale semnificative pentru a o satisface.

Viziunea pentru un sistem de justiție cu adevărat incluziv trebuie să țină cont de aceste dinamici geografice, asigurându-se că **justiția nu este o chestiune de distanță, ci de concepție**.

10. Disparități etnice în accesul la justiție

Moldova este o societate multiethnică, unde locuiesc moldoveni, găgăuzi, romi, ucraineni, bulgari, ruși și alte grupuri minoritare. În timp ce sistemul juridic este conceput pentru a servi toți cetățenii în mod egal, experiențele trăite de aceste grupuri dezvăluie lacune persistente în acces, tratament și încredere. Acest capitol se bazează atât pe date de sondaj cantitative, cât și pe feedback calitativ din teren pentru a explora modul în care etnia influențează percepțiile asupra justiției, implicarea în serviciile juridice și încrederea în instituții.

Profilul etnic al respondenților

Printre primele cinci grupuri etnice din setul de date:

Moldovenii au alcătuit **46,7%** din respondenți. **Găgăuzii**

reprezentau **27,8%**.

Bulgarii reprezentau **7,5%**. **Ucrainenii**

reprezentau **6,4%**.

Romii reprezentau **4,2%**.

Această distribuție etnică oferă un eșantion semnificativ pentru analiză și evidențiază importanța sistemelor juridice incluzive și multilingve, în special în regiunile autonome și de frontieră precum Găgăuzia și Taraclia.

Diferențe în percepția furnizorilor de servicii juridice

Atunci când li s-a cerut să își evalueze satisfacția față de furnizorii de servicii juridice, au apărut variații semnificative în funcție de etnie:

Furnizor de servicii	Ucraineană	moldovenească	Găgăuzia	bulgară	Romi
ONG	4.12	3.72	3.73	3.40	3.51
Judecător	3.49	3.40	3.25	3.08	2.78
Avocat	3.66	3.36	3.37	3.33	3.01
Procuror	3.01	2.94	3.15	2.98	2.56
Parajurist	2.43	2.45	3.38	3.23	2.82

Aceste cifre oferă câteva informații importante:

Respondenții romi au acordat în mod constant cele mai mici evaluări tuturor furnizorilor, în special procurorilor (2,56) și judecătorilor (2,78). Acest lucru reflectă o **neîncredere profundă față de instituțiile oficiale**, probabil determinată de experiențe repetate de discriminare și marginalizare.

Respondenții ucraineni au fost cei mai mulțumiți în general, cu scoruri deosebit de mari pentru ONG-uri (4,12) și judecători (3,49). Acest lucru poate reflecta recente rețele de sprijin umanitar și eforturile multilingve de informare în nordul Moldovei.

Respondenții găgăuzi și bulgari au arătat o încredere mixtă. În timp ce respondenții găgăuzi au acordat o notă foarte mare asistenților judiciari (3,38), aceștia și-au exprimat, de asemenea, îngrijorarea în feedback-ul calitativ cu privire la accesibilitatea limbii și teama de a se angaja cu instituțiile de limbă română.

Respondenții moldoveni, în ciuda faptului că sunt majoritari din punct de vedere etnic, au exprimat evaluări moderate pentru parajuriști (2,45) și procurori (2,94), sugerând că nici măcar privilegiul etnic nu protejează împotriva ineficiențelor structurale.

Bariere întâmpinate de minoritățile etnice

Participanții la grupurile de discuții din grupurile minoritare au descris o serie de provocări specifice, inclusiv:

Bariere lingvistice în comunicarea juridică, în special pentru găgăuzi și bulgari.

Teama de discriminare sau de a fi concediați de poliție, în special în rândul respondenților romi.

Lipsa mediatorilor culturali sau a profesioniștilor din domeniul juridic din comunitățile minoritare.

Complexitatea administrativă pentru refugiați și apatrizi, în special pentru ucrainenii cu protecție temporară.

Participanții romi au subliniat faptul că procedurile juridice sunt adesea inaccesibile pentru cei care nu au o educație formală, documente sau cunoștințe digitale. Mulți au raportat că evită complet sistemul de justiție, cu excepția cazului în care sunt însoțiți de un avocat ONG.

Între timp, respondenții găgăuzi au împărtășit frustrarea cu privire la relocarea administrației de asistență juridică de la Comrat la Cahul, ceea ce a crescut atât **distanța geografică**, cât și **lingvistică** față de servicii.

Răspunsul instituțional și încrederea publică

Minoritățile etnice și-au exprimat cea mai mare încredere în **ONG-uri**, în special în cele care dispun de personal din comunitate, servicii de traducere și program de lucru flexibil. Aceste organizații au fost adesea văzute nu numai ca actori legali, ci și ca **punți culturale** care au atenuat teama, au explicat procedurile și au asigurat un tratament respectuos.

Actorii de stat - în special **procurorii și judecătorii** - au primit note mai mici, fiind adesea descriși ca fiind birocratici, inaccesibili sau disprețuitori. Acest lucru a fost valabil în special pentru comunitățile de romi, unde neîncrederea instituțională rămâne un obstacol major în calea raportării abuzurilor sau a apărării drepturilor.

Pentru a reduce disparitățile și a spori implicarea minorităților etnice în instituțiile juridice, se recomandă următoarele acțiuni:

1. **Dezvoltarea materialelor multilingve de asistență juridică**, în special în limbile găgăuză, bulgară, ucraineană și romani.
2. **Recrutați și formați parajuriști și consilieri juridici proveniți din medii minoritare** sau cu competențe culturale dovedite.
3. **Integrarea serviciilor de asistență juridică cu serviciile sociale** și programele umanitare, în special pentru persoanele strămutate sau apatride.
4. **Finanțarea rețelelor de ONG-uri** care acționează ca intermediari de încredere în comunitățile de romi, găgăuzi și refugiați.
5. **Înființarea de unități mobile cu capacitate de traducere** pentru a vizita în mod regulat satele izolate sau cu majoritate minoritară.

Disparitățile evidențiate în acest capitol nu sunt doar statistice - ele sunt istorice, structurale și culturale. Accesul egal la justiție nu poate fi realizat fără recunoașterea **temerilor, nevoilor și contextelor specifice ale minorităților etnice**. Fie că este vorba de o femeie de etnie romă care evită poliția, de un bărbat găgăuz intimidat de documentele în limba română sau de un refugiat ucrainean nesigur de drepturile sale, soluția nu constă doar în oferirea de servicii, ci în **oferirea de servicii în care oamenii pot avea încredere, pe care le pot înțelege și pe care își pot permite să le utilizeze**.

Justiția într-o societate multiethnică trebuie să fie **la fel de diversă, adaptabilă și respectuoasă** ca și oamenii pe care îi servește.

11. Accesul la justiție în funcție de starea de vulnerabilitate

Vulnerabilitatea juridică este determinată nu numai de circumstanțele individuale, ci și de modul în care instituțiile răspund la aceste circumstanțe. Persoanele care sunt șomere, părinți singuri sau care trăiesc cu dezavantaje suprapuse se confruntă adesea cu **bariere sistemice și cumulative** în calea justiției. Acest capitol explorează modul în care diferitele stări de vulnerabilitate afectează atât accesibilitatea, cât și calitatea percepută a serviciilor juridice în Moldova.

Prezentare generală a vulnerabilității în setul de date

Printre respondenții la sondaj: **Persoanele șomere** au reprezentat o parte semnificativă a celor care au raportat vulnerabilitate juridică. **Părinții singuri** au fost un alt grup cheie care se confruntă cu provocări distincte în ceea ce privește implicarea juridică. Un număr mare de respondenți - **34,8%** - **au selectat** "niciuna" ca statut de vulnerabilitate. Cu toate acestea, după cum se observă pe tot parcursul acestui raport, mulți se confruntă în continuare cu dezavantaje structurale, în ciuda faptului că nu s-au identificat în mod oficial ca fiind vulnerabili.

Această discrepanță între vulnerabilitatea auto-identificată și nevoia legală trăită sugerează o **lacună în înțelegerea sau recunoașterea publică a ceea ce constituie excluderea legală.**

Evaluarea furnizorilor în funcție de starea de vulnerabilitate

Ratingurile medii de satisfacție în rândul principalilor furnizori de servicii evidențiază disparități importante în ceea ce privește experiența:

Furnizor de servicii	Fără vulnerabilitate	Șomer	Părinte singur
ONG	3.76	3.87	3.72
Judecător	3.58	3.35	3.02
Avocat	3.40	3.36	3.25
Procuror	3.15	3.00	2.77
Parajurist	2.73	2.64	2.64

Din aceste date reies mai multe informații:

ONG-urile sunt în mod clar furnizorul de servicii în care se are cea mai mare încredere, indiferent de starea de vulnerabilitate. Respondenții șomeri, în special, au evaluat ONG-urile foarte bine (3,87), probabil datorită prezenței lor constante și a abordării flexibile a sprijinului.

Părinții singuri au evaluat aproape toți actorii juridici mai slab decât orice alt grup, în special judecătorii și procurorii. Acest lucru poate reflecta experiențele negative legate de dreptul familiei, litigiile privind custodia sau sprijinul instituțional inconsecvent în aplicarea protecției juridice.

Persoanele **care nu au raportat nicio vulnerabilitate** au fost în general mai pozitive în evaluările lor - în special față de judecători (3,58) și procurori (3,15). Acest lucru sugerează că familiaritatea, încrederea sau chiar legitimitatea percepută în cadrul sistemului se corelează cu o satisfacție mai mare.

Provocări structurale pentru populațiile vulnerabile

Datele din focus grupuri completează aceste modele, arătând că respondenții vulnerabili se confruntă adesea cu:

Întârzieri în furnizarea serviciilor, în special în ceea ce privește protecțiile acordate de instanță sau drepturile sociale.

Frustrarea față de complexitatea juridică, în special atunci când navighează prin proceduri administrative fără reprezentare juridică.

atitudini negative sau disprețuitoare din partea actorilor instituționali, în special în cazurile de familie sau de asistență socială.

Părinții singuri, majoritatea femei, au descris faptul că **au fost judecați sau subminați** în timpul procedurilor judiciare privind pensia alimentară, locuința sau custodia. Unii au raportat că judecătorii au părut indiferenți față de sarcinile lor de îngrijire sau au presupus motive ascunse.

Participanții șomeri, în special din zonele rurale, au subliniat **dependența lor de parajuriști și ONG-uri** pentru orice informații sau îndrumare juridică, deoarece nu au mijloacele de a avea acces la un avocat privat.

Un sistem de justiție modelat de statutul economic

Analiza clarifică o realitate: **precaritatea economică afectează în mod direct percepția și implicarea juridică**. Respondenții care erau șomeri sau care se ocupau singuri de copii au raportat **nu numai o nevoie mai mare de asistență juridică**, ci și o **mai mică satisfacție față de instituțiile formale**. Dependența lor de ONG-uri și nemulțumirea față de actorii juridici publici ilustrează un decalaj sistemic între **cei care oferă sprijin și cei care exercită autoritatea**.

Pentru a aborda aceste disparități, sistemul juridic din Moldova trebuie să evolueze pentru a servi nu doar publicul larg, ci și pe cei ale căror situații de viață creează riscuri agravate. Recomandările cheie includ:

1. **Instituționalizarea analizei vulnerabilității** în formularele de primire pentru asistență juridică, astfel încât sprijinul să poată fi personalizat de la început.
2. **Oferirea de sprijin specializat în domeniul dreptului familiei pentru părinții singuri**, cu profesioniști în domeniul juridic care înțeleg contextele de îngrijire.
3. **Consolidarea coordonării între actorii din domeniul juridic și cei din domeniul serviciilor sociale**, în special pentru șomerii care se confruntă cu probleme juridice legate de locuință, beneficii sau ocuparea forței de muncă.
4. **Subvenționarea reprezentării juridice** a persoanelor vulnerabile din punct de vedere economic atât în cauzele civile, cât și în cele administrative - nu doar în cauzele penale.
5. **Asigurați-vă că asistenții juridici și apărătorii ONG-urilor sunt integrați** în sistemele de sesizare ale statului și în fluxurile de lucru juridice.

Vulnerabilitatea nu este o căsuță de bifat - este o condiție determinată de **realități economice, sociale și psihologice**. O mamă care are grijă de trei copii în timp ce se luptă cu o notificare de evacuare se confruntă cu provocări diferite față de un pensionar care contestă o pensie. Un tânăr fără loc de muncă și fără documente legale se poate teme de instituții chiar mai mult decât are nevoie de ajutorul lor.

Pentru ca justiția să fie echitabilă, ea trebuie să fie concepută **nu numai pentru cetățeanul obișnuit, ci și pentru cei care sunt cel mai probabil excluși din ea**.

12. Analiză comparativă: Disparități în percepția serviciilor juridice

Acest capitol sintetizează constatările multidimensionale ale raportului prin compararea modului în care diferite grupurile demografice - în funcție de sex, domiciliu, etnie și stare de vulnerabilitate - evaluează principalii furnizori de servicii juridice. Aceste informații, vizualizate în tabloul de bord, relevă modele coerente

de inegalitate, precum și punctele de încredere instituțională. De asemenea, acestea evidențiază intersecția complexă dintre identitate, context și accesul la justiție.

Percepții bazate pe gen: Un decalaj de încredere prin experiență

Femeile au acordat în mod constant tuturor actorilor juridici o notă ușor mai mare decât bărbații, în special ONG-urilor și judecătorilor. Acest lucru sugerează că femeile, care au reprezentat majoritatea respondenților (56,4%), nu numai că interacționează mai frecvent cu serviciile juridice, dar au și **căi de încredere mai bine stabilite** - în special prin intermediul instituțiilor orientate spre sprijin, cum ar fi clinicile juridice și ONG-urile.

Bărbații, în schimb, au evaluat mai pozitiv parajuriștii și procurorii decât femeile, ceea ce ar putea reflecta implicarea lor în **diferite tipuri de probleme juridice**, cum ar fi litigiile de muncă sau conflictele administrative. Cu toate acestea, tendința generală sugerează că **femeile consideră că sistemele de justiție sunt mai receptive**, probabil pentru că acestea sunt mai predispuse să solicite ajutor instituțional în situații vulnerabile din punct de vedere emoțional și social (de exemplu, violența domestică, custodia copiilor).

Urban vs rural: scoruri similare, realități inegale

Respondenții din mediul urban și rural au evaluat majoritatea furnizorilor în mod similar, cu **diferențe minore în favoarea populațiilor urbane** pentru judecători și procurori. Avocații și asistenții juridici au primit scoruri aproape identice în ambele contexte, confirmând faptul că aceștia constituie nucleul asistenței juridice accesibile în toate regiunile.

Cu toate acestea, aceste asemănări la nivel de suprafață maschează realități mai profunde: locuitorii din mediul urban au, în general, **acces fizic și digital mai ușor** la instituțiile juridice, în timp ce populațiile rurale se bazează mai mult pe parajuriști și ONG-uri pentru a naviga în sistemul de justiție. Micul avantaj al ratingurilor din mediul urban reflectă probabil nu diferențele de calitate, ci **disponibilitatea serviciilor și proximitatea instituțională**.

Disparități etnice: Încrederea reflectă incluziunea

Etnia a avut cel mai **pronunțat efect asupra ratingurilor furnizorilor**. Respondenții romi au evaluat fiecare actor mai puțin decât alte grupuri etnice, în special procurorii (2,56) și judecătorii (2,78). Acest lucru confirmă ceea ce au raportat participanții la grupurile de discuții: Comunitățile de romi **nu se simt auzite, protejate sau tratate corect** în cadrul procedurilor judiciare.

În schimb, respondenții ucraineni au acordat cele mai mari scoruri, reflectând probabil recente îmbunătățiri ale accesului datorate acțiunilor umanitare de informare și de promovare transfrontalieră. Respondenții moldoveni, găgăuzi și bulgari au raportat niveluri de satisfacție similare, comunitățile găgăuze manifestând ușor mai multă încredere în parajuriști.

Aceste date arată că încrederea juridică este strâns legată de **limbă, competență culturală și tratament istoric**. Pentru respondenții de etnie romă, scorurile scăzute din toate punctele de vedere dezvăluie nu doar neglijarea sistemică, ci și **marginalizarea continuă**, în timp ce alte minorități beneficiază atunci când serviciile sunt adaptate nevoilor lor lingvistice și culturale.

Starea de vulnerabilitate: Povara dezavantajului

Cel mai puternic contrast apare în panoul care compară **respondenții vulnerabili și cei ne-vulnerabili**:

Părinții singuri - preponderent femei - au evaluat toți furnizorii de servicii mai slab decât orice alt grup. Nemulțumirea lor a fost mai clară în ceea ce privește judecătoria și procurorii, probabil din cauza deziluziei cu privire la **rezultatele dreptului familiei, la întâzieri și la tratarea insensibilă a traumei**.

Respondenții șomeri, în schimb, au acordat o notă deosebit de mare ONG-urilor (3,87), subliniind rolul acestor organizații de salvare în contexte de instabilitate socială și economică.

Respondenții care au declarat că **nu sunt vulnerabili** au acordat în mod constant o notă mai mare judecătorilor, avocaților și procurorilor, indicând faptul că **încrederea structurală și psihologică** în sistemul juridic crește atunci când nevoile de bază sunt satisfăcute, iar problemele juridice sunt mai puțin complexe sau stigmatizate.

Acest lucru întărește o temă cheie a raportului: sistemul de justiție din Moldova funcționează cel mai eficient pentru cei care **sunt deja finanțați, informați și conectați** - și cel mai puțin pentru cei care sunt cel mai expuși riscului.

Concluzie: Către un peisaj echitabil al justiției

Această analiză a tabloului de bord reunește patru dimensiuni distincte, dar care se intersectează, ale disparității. Fiecare grup - fie că este definit prin gen, geografie, etnie sau condiție de viață - experimentează diferit sistemul de justiție din Moldova. Unii au mai multă încredere. Unii primesc mai mult. Unii pleacă din aceeași instituție simțindu-se ajutați, în timp ce alții se simt invizibili.

Soluția nu este unică. Echitatea în justiție necesită:

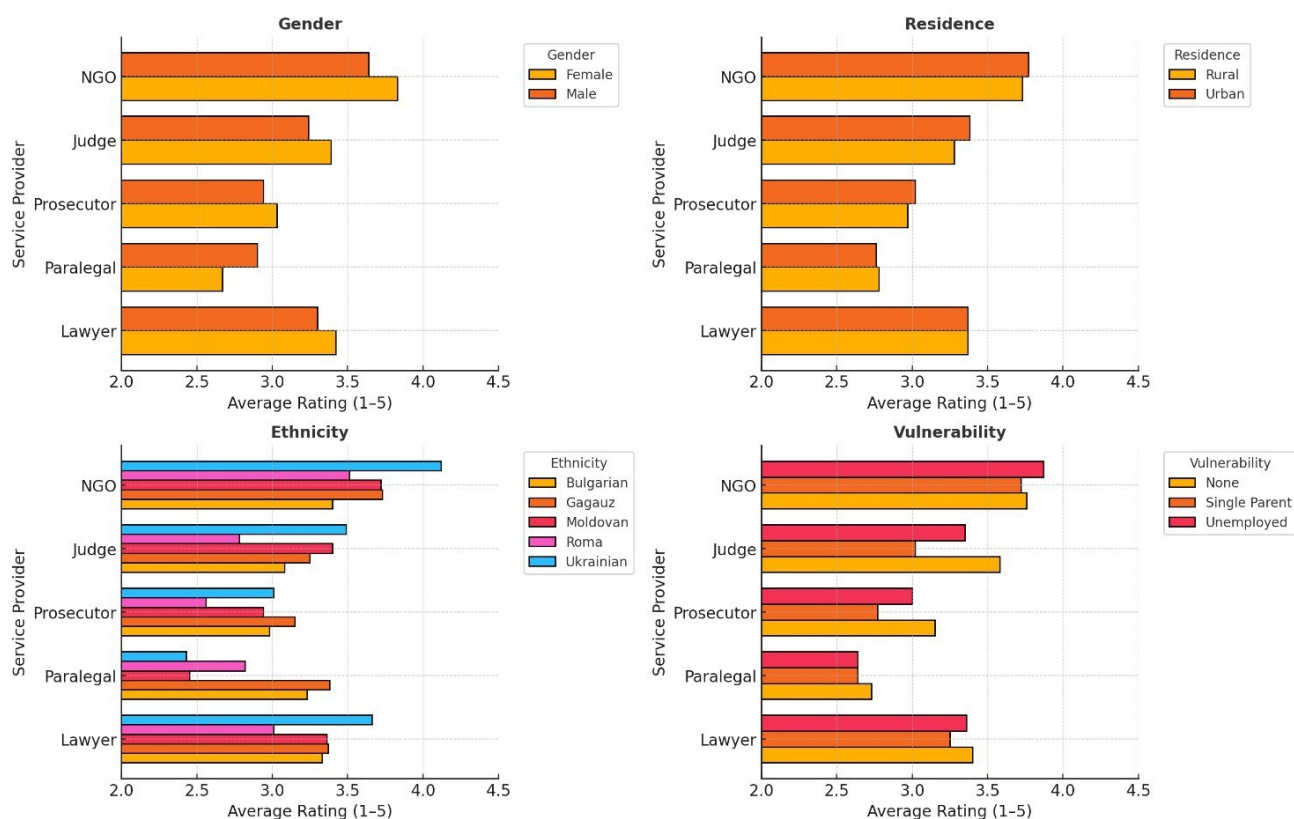
practici mai culturale și mai sensibile la dimensiunea de gen,

servicii juridice extinse în mediul rural și la nivelul

comunităților, recunoașterea dezavantajului structural și

Un sistem care ascultă nu numai procedurile, ci și oamenii.

Comparative Dashboard: Service Provider Ratings by Demographic Dimension



13. Analiza lacunelor: Neconcordanța dintre nevoile juridice și furnizarea de servicii, bazată pe date

În timp ce arhitectura asistenței juridice din Moldova oferă, în principiu, o acoperire extinsă, datele din sondaje și perspectivele grupurilor de reflecție arată **lacune cantitative și experiențiale** clare. Aceste decalaje nu sunt abstracte - ele sunt definite prin disparități măsurabile între ceea ce oamenii au nevoie și ceea ce primesc, în special între dimensiuni precum tipul de serviciu, statutul demografic, geografia și performanța furnizorilor.

Lacuna 1: Reprezentare juridică calificată vs. asistență juridică primară

Data Insight:

80,6% dintre respondenți au primit **doar asistență juridică primară - informații**, trimiteri sau sprijin pentru documente.

Doar **19,4%** au accesat **asistență juridică calificată**, cum ar fi reprezentare juridică sau asistență judiciară.

Interpretare:

În timp ce asistența juridică primară joacă un rol important în emanciparea juridică, aceasta nu este suficientă în

cazuri complexe, cu mize mari - dreptul **familiei**, violența domestică, litigii legate de proprietate sau audieri administrative. Dependența covârșitoare de ajutorul primar reflectă un **decalaj procedural în materie de justiție**, în care oamenii încep o călătorie juridică, dar nu o pot finaliza din cauza lipsei de reprezentare.

Decalajul 2: Așteptările instituționale vs. ratingurile de satisfacție

Evaluarea furnizorilor de servicii în funcție de vulnerabilitate:

Furnizor	Fără vulnerabilitate	Șomer	Părinte singur
ONG	3.76	3.87	3.72
Judecător	3.58	3.35	3.02
Procuror	3.15	3.00	2.77
Avocat	3.40	3.36	3.25

Interpretare:

Ratingurile scad constant în rândul celor mai vulnerabili. **Părinții singuri - preponderent femei - acordă judecătorilor și procurorilor cele mai mici calificative**, ceea ce indică faptul că actorii instituționali **nu răspund așteptărilor privind empatia, corectitudinea sau eficiența**. Aceasta este o diferență de reacție instituțională: cu cât situația de viață este mai complexă, cu atât sistemul de justiție pare mai puțin receptiv.

Lacuna 3: accesul geografic vs. proiectarea uniformă a serviciilor

Ratinguri în funcție de reședință:

Furnizor	Urban	Rurală
Judecător	3.38	3.28
Procuror	3.02	2.97
ONG	3.77	3.73
Avocat	3.37	3.37

Interpretare:

Deși ratingurile par apropiate, datele calitative arată că **rezidenții din mediul rural se bazează adesea pe un singur asistent juridic sau pe un ONG mobil, cu o monitorizare limitată și fără reprezentare în instanță**. Locuitorii din mediul urban beneficiază de **densitatea serviciilor și de infrastructură**. Acesta este un **decalaj de disparitate geografică**: serviciul este evaluat similar, dar numai **pentru că așteptările sunt mai scăzute acolo unde serviciile sunt rare**.

Lacuna 4: Echitate în materie de servicii vs. furnizare uniformă

Evaluări paralegale în funcție de etnie:

Grup	Evaluare
Ucraineană	2.43
Romi	2.82
moldovenească	2.45
Găgăuzia	3.38
bulgară	3.23

Interpretare:

Respondenții romi și ucrainenii dau o notă mai mică asistenților judiciari și altor actori, ceea ce sugerează că, chiar și

acolo unde există servicii, acestea pot fi **lipsite de accesibilitate lingvistică, culturală sau procedurală**. O femeie de etnie romă sau un refugiat ucrainean în vârstă pot avea bariere complet diferite față de un bărbat moldovean, dar se confruntă **cu aceleași instrumente, în aceeași limbă, în același format**. Acesta este **un deficit de standardizare a serviciilor** care nu reușește să adapteze furnizarea la nevoi.

Lacuna 5: Implicarea publicului vs. feedback-ul sistemului

Studiu Text Insight:

În răspunsurile deschise și în sesiunile grupurilor de discuții, mulți participanți și-au exprimat frustrarea cu privire la: **lipsa unei urmăririi a plângerilor, lipsa unei modalități de a contesta un tratament necorespunzător și lipsa unui loc pentru evaluarea actorilor juridici**.

Interpretare:

În ciuda plângerilor recurente de maltratare sau respingere din partea actorilor juridici ai statului, **nu există un mecanism formal de reclamații, un formular de feedback sau un canal de audit al performanței**. Aceasta este o **lacună sistemică în ceea ce privește responsabilitatea - serviciile sunt furnizate fără un circuit de îmbunătățire**.

Rezumatul matricei lacunelor

Tip Gap	Pe baza rezultatelor sondajului	Severitate (bazată pe % și rating răspândire)
Procedurale Justiție Gap	80,6% au primit doar ajutor primar	Mare (subreprezentare de sprijin calificat)
Receptivitate instituțională	Părinții singuri au evaluat judecătorii cu 3,02 vs. 3,58 de către alții	Mediu-înalt
Disparitatea geografică	Aceleași ratinguri, dar disponibilitate mult mai redusă în zonele rurale	Mediu
Standardizarea serviciilor	Romii și ucrainenii au acordat evaluări mult mai scăzute asistenților judiciari	Mediu-înalt
Responsabilitate	Nu există niciun mecanism de evaluare sau proces de reclamație	Înaltă

Recomandări pentru eliminarea decalajelor

1. **Extinderea accesului la asistență juridică calificată** pentru populațiile vulnerabile. Prioritizarea cazurilor semnalate în cadrul asistenței primare pentru urmărirea în instanță.
2. **Crearea unui mecanism formal de reclamații și feedback**, atât online, cât și în birourile locale de asistență juridică.
3. **Desfășurarea de echipe mobile și acțiuni de informare multilingve** în districtele în care minoritățile etnice și locuitorii din mediul rural acordă o mai mică importanță serviciilor.
4. **Oferirea de sprijin specific părinților singuri și șomerilor**, inclusiv asistenți sociali specializați și proceduri simplificate.

5. Formarea actorilor instituționali (judecători, procurori) privind comunicarea, prejudecățile și justiția informată în funcție de traume.

Sistemul de justiție din Moldova nu trebuie să fie reconstruit, dar trebuie să fie **reechilibrat**. Datele sunt clare: cei cu mai puține resurse, mai vulnerabili și cu situații de viață mai complexe **primesc servicii juridice mai puțin satisfăcătoare și mai puțin complete**. Decalaj după decalaj, aceste disparități arată **unde și cum ar trebui să înceapă reforma justiției**.

14. Concluzii și recomandări strategice (date integrate)

Acest raport prezintă o analiză multistratificată a accesului la justiție în Moldova, bazată pe date cantitative de la 1 713 respondenți și informații calitative de la profesioniști din domeniul juridic, organizații ale societății civile și comunități vulnerabile. Concluziile de mai jos sunt extrase direct din dovezi și sunt menite să sprijine **o reformă practică și direcționată a sectorului justiției**, care pune accentul pe echitate, receptivitate și încredere instituțională.

Principalele concluzii: Un sistem accesibil în formă, dar nu și în funcție

1. Asistența juridică primară domină, dar nu satisface toate nevoile

80,6% dintre respondenți au primit doar **asistență juridică primară** - orientare, formulare, informații juridice de bază. Doar **19,4%** au beneficiat de **asistență juridică calificată** (reprezentare în instanță, advocacy formal).

Acest lucru semnalează un **decalaj al justiției procedurale**: oamenii încep procesul juridic, dar **nu îl pot finaliza** din cauza lipsei de reprezentare.

2. Cei mai de încredere actori nu sunt de origine statală

ONG-urile au fost furnizorii de servicii juridice cel mai bine cotați, cu un grad mediu de satisfacție de **3.75/5**.

Judecătorii (3,33) și **avocații (3,37)** au primit calificative moderate, în timp ce **procurorii (2,99)** și **asistenții juridici (2,77)** au obținut scoruri mai mici.

Încrederea este în mod constant **mai mare în actorii neguvernamentali**, reflectând **importanța empatiei, accesibilității și urmării - calități** pe care mulți respondenți le-au considerat deficitare în instituțiile formale.

3. Grupurile vulnerabile se declară mai puțin satisfăcute

Părinții singuri au evaluat majoritatea furnizorilor semnificativ mai jos decât ceilalți: doar **3,02 pentru judecători** și **2,77 pentru procurori**.

Respondenții romi au acordat cele mai mici scoruri dintre toate grupurile etnice în toate categoriile de furnizori (de ex. **2,78 pentru judecători, 2,56 pentru procurori**).

Aceste scoruri indică **o nepotrivire între serviciile juridice vulnerabilitate și capacitatea de reacție instituțională**.

4. Decalajele urban-rural persistă în ciuda parității de suprafață

Evaluările între respondenții din mediul urban și cei din mediul rural au fost similare din punct de vedere numeric, însă perspectivele calitative arată că rezidenții din mediul rural sunt adesea **lipsiți de opțiuni**, se bazează în mare măsură pe un paralegal sau ONG și se **confruntă cu bariere mai mari în ceea ce privește deplasarea și informațiile**.

Echitatea geografică rămâne un punct orb structural: accesibilitatea urbană maschează excluziunea juridică rurală profundă.

5. Cetățenii percep o stagnare în ceea ce privește accesul la justiție

Datele din focus grupuri și răspunsurile narrative arată că majoritatea participanților consideră că accesul la justiție **"a rămas la fel"** în ultimii ani.

Unii au observat îmbunătățiri acolo unde **ONG-urile și asistenții judiciari erau activi**, dar acestea erau localizate, nu sistemice.

Fără o schimbare instituțională, **încrederea rămâne legată de relațiile individuale - nu de cadrele publice**.

Recomandări strategice pentru reformă

Aceste recomandări provin direct din lacunele în materie de date, din solicitările părților interesate și din evaluările respondenților.

A. Extinderea asistenței juridice

calificate Lacuna abordată: 81% primesc

doar ajutor primar. **Acțiuni:**

Alocarea de fonduri pentru **reprezentarea în instanță în cauzele civile, administrative și familiale**, nu doar pentru apărarea penală.

Formalizarea **canalelor de sesizare** între asistenții juridici și avocații care acordă asistență juridică.

Orientarea asistenței calificate către grupurile cu un nivel de satisfacție sub 3,0 (de exemplu, romii, părinții singuri).

B. Asigurați incluziunea culturală și lingvistică a justiției

Lacunele abordate: Ratinguri scăzute din partea romilor și găgăuzilor; bariere lingvistice.

Acțiuni:

Furnizarea de servicii juridice în limbile **găgăuză, bulgară, romani și rusă**.

Recrutarea de profesioniști în domeniul juridic și de asistenți juridici din rândul minorităților

etnice. Formarea justiției actorilor în **recunoașterea**

prejudecăților, **medierea culturală**, și

comunicarea informată cu privire la traume.

C. Localizarea serviciilor juridice

Lacuna abordată: Excluderea structurală a locuitorilor din zonele rurale și din orașele mici.

Ațiuni:

Desfășurarea de **unități juridice mobile și de centre satelit de asistență juridică** în districtele slab deservite. Extinderea **sprijinului paralegal în sate**, cu finanțare pentru transport și informare. Integrarea clinicilor juridice în **infrastructura locală existentă**: școli, biblioteci, centre de sănătate.

D. Asigurați receptivitatea sistemului la vulnerabilitate

Lacuna abordată: Evaluări mai scăzute din partea respondenților șomeri și monoparentali.

Ațiuni:

Crearea de **căi personalizate de asistență juridică pentru grupurile cu risc ridicat**, cum ar fi mamele singure și persoanele strămutate.

Simplificarea procedurilor instanțelor familiale și asigurarea disponibilității sprijinului psihologic pentru supraviețuitorii violenței domestice.

Furnizarea de **asistență juridică subvenționată din fonduri publice** pentru persoanele sărace sau fără documente.

E. Instituționalizarea feedback-ului și a

evaluării Lacuna abordată: Absența

mecanismelor de reclamație. **Ațiuni:**

să solicite tuturor furnizorilor de servicii juridice să colecteze **scoruri privind satisfacția utilizatorilor**.

Crearea unei **platforme centrale de reclamații - online** și în birourile fizice de asistență juridică.

Publicarea **unor tablouri de bord de performanță** care să monitorizeze încrederea publică și ajustarea bugetelor în consecință.

F. Răspândirea timpului cu vârfuri de angajament

Lacuna abordată: Nevoia legală variază în timp; sistemul nu este adaptabil.

Perspective:

Volumul răspunsurilor a atins cote maxime în **septembrie (59 de răspunsuri)** și **noiembrie (29)**.

Scăderile din august și decembrie pot fi legate de **sărbători, de disponibilitatea personalului sau de reducerea activităților de informare**.

Ațiuni:

Programați campanii de sensibilizare și caravane legale în lunile cu participare ridicată.

Asigurați-vă că **serviciile juridice de la sfârșitul anului rămân operaționale**, în special pentru protecția familiei și cererile legate de evacuare.

Tabel recapitulativ final: Unde se întâlnesc lacunele și acțiunea

Problema	Indicator de date	Soluția propusă
Subutilizarea personalului calificat ajutor	80,6% ajutor exclusiv pentru învățământul primar	Extindeți reprezentare în drept civil/familie
Neîncredere instituțională	Scoruri sub 3.0 de la vulnerabili grupuri	Bias instruire, personalizat juridice căi de acces
Limbă/cultura barieră	Ratinguri pentru romi și găgăuzi 0,5-1,0 puncte mai jos	Servicii multilingve servicii, local recrutare
Inaccesibilitate rurală	Parajuriști cu note de 2,6-2,7 în mediul rural zone	Unități mobile, acțiuni de informare finanțate
Nu există o buclă de responsabilizare	Nu există sistem de rating sau de reclamații în loc	Centralizat feedback și portalul de reclamații
Scăzut angajament luni	Prăbușirea participării în august/decembrie	Alinierea campaniilor la calendarul civic

Un apel la reechilibrare, nu la reconstrucție

Bazele sistemului de justiție din Moldova sunt solide din punct de vedere structural - însă **echitatea, empatia și accesibilitatea** acestuia trebuie consolidate. Persoanele vulnerabile **caută deja dreptatea**; întrebarea este dacă sistemul **le poate răspunde la jumătatea drumului**.

Încrederea începe acolo unde sunt serviciile: **Calificate, nu doar informative, adaptate, nu șablonate, ascultate, nu gestionate**.

Acest raport oferă datele și direcția. Acum, este responsabilitatea legislatorilor, a finanțatorilor și a executanților să reducă decalajul dintre **intenția juridică și impactul juridic**.