



# GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

DISPOZIȚIE nr. \_\_\_\_

din \_\_\_\_\_ 2025

Chișinău

## Cu privire la instituirea Mecanismului național de asistență la revenire

---

În conformitate cu Programul național „Diaspora” pentru anii 2024-2028, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1032/2023 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr. 61-63, art. 122), Guvernul DISPUNE:

1. Se aprobă Mecanismul național de asistență la revenire, conform anexei.
2. Cancelaria de Stat, prin intermediul Biroului relații cu diaspora, va monitoriza și va coordona procesul de implementare a Mecanismului național de asistență la revenire și va prezenta anual, până la data de 30 martie, un raport în acest sens.
3. Finanțarea acțiunilor în cadrul Mecanismului național de asistență la revenire va fi acoperită din contul și în limitele alocațiilor bugetare aprobate anual pentru Cancelaria de Stat.
4. Ministerele și alte autorități administrative centrale vor asigura suportul necesar în realizarea acțiunilor în cadrul Mecanismului național de asistență la revenire.
5. Se recomandă autorităților administrației publice locale să desemneze persoane responsabile de acordarea asistenței persoanelor revenite.
6. Prezenta dispoziție intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

DORIN RECEAN

## **MECANISMUL național de asistență la revenire**

### **Capitolul I DISPOZIȚII GENERALE**

1. Mecanismul național de asistență la revenire (în continuare - *Mecanism*) stabilește modul de organizare a asistenței în procesul de revenire și reintegrare a cetățenilor Republicii Moldova care s-au stabilit temporar sau permanent peste hotare și care revin sau intenționează să revină în țară.

2. Mecanismul funcționează ca un ghișeu unic, instituit în cadrul Biroului relații cu diaspora, care oferă beneficiarilor asistență informațională din domeniul administrativ, economic și social, printr-un sistem coordonat de suport cu mai multe niveluri.

3. În sensul prezentului mecanism sunt utilizate următoarele noțiuni de bază:

3.1. *beneficiar* – cetățean al Republicii Moldova (împreună cu familia acestuia), stabilit temporar sau permanent peste hotarele țării, timp de minim un an, venit în ultimele 6 luni, în interesul căruia este prestat serviciul de asistență la revenire.

3.2. *servicii publice* – activități administrative necomerciale cu caracter individual, realizate de prestatorul de servicii publice, cu sau fără solicitarea beneficiarilor de servicii, care vizează realizarea drepturilor, libertăților, obligațiilor și intereselor legitime ale acestora, asigurându-le, după caz, beneficiile materiale sau nemateriale corespunzătoare.

3.3. *puncte focale* – persoane responsabile desemnate din cadrul autorităților administrației publice centrale, care asigură funcționarea celui de-al doilea nivel de asistență în cadrul Mecanismului.

3.4. *parteneri* – organizații necomerciale, asociații diasporale, sectorul privat, organizații internaționale care au stabilite parteneriate cu Cancelaria de Stat sau cu autoritățile administrației publice centrale și care pot fi antrenate la asigurarea celui de-al treilea nivel de asistență în cadrul Mecanismului.

### **Capitolul II OBIECTIVELE ȘI ACTIVITĂȚILE**

4. Mecanismul are următoarele obiective principale:

4.1. oferirea asistenței individuale beneficiarilor la etapa de pre-revenire, revenire și post-revenire pentru identificarea necesităților și stabilirea planului individual de parcurs la revenire;

4.2. coordonarea cu autorități administrației publice centrale și colaborarea cu autoritățile administrației publice locale și alți actori relevanți în procesul de acordare a asistenței la revenire și reintegrare;

4.3. studierea politicilor autorităților administrației publice centrale cu impact privind susținerea la revenire și reintegrare, a documentelor și materialelor relevante, precum și experienței altor țări;

4.4. stabilirea și dezvoltarea relațiilor de colaborare cu partenerii, în vederea extinderii și consolidării eforturilor de asistență la revenire și reintegrare;

4.5. elaborarea rapoartelor periodice de monitorizare și evaluare privind suportul la revenire, precum și analiza nivelului de satisfacție a beneficiarilor în ceea ce privește serviciile prestate;

4.6. elaborarea propunerilor de politici publice pentru facilitarea revenirii și reintegrării diasporei ca urmare a analizei parcursului de revenire și reintegrare.

5. Cancelaria de Stat, prin intermediul Biroului relații cu diaspora (*BRD*), asigură realizarea următoarelor acțiuni:

5.1. elaborarea suportului documentar necesar pentru activitățile în cadrul Mecanismului;

5.2. organizarea instruirilor periodice ale specialiștilor pe subiecte ce țin de procesul de revenire;

5.3. elaborarea și actualizarea periodică a surselor de informare privind suportul la revenire;

5.4. facilitarea comunicării cu beneficiarii, prin crearea rețelelor persoanelor revenite și organizarea discuțiilor cu acestea (online și offline și a sesiunilor informative a altor evenimente de comunitate, care permit promovarea istoriilor de succes și schimbul direct de experiență și exemple de bune practici între beneficiari;

5.5. consilierea și informarea beneficiarilor despre:

5.5.1. accesul la serviciile publice garantate conform cadrului legal;

5.5.2. recunoașterea formală a studiilor și calificărilor profesionale obținute peste hotare;

5.5.3. oportunitățile educaționale, programele de educație pentru adulți și formarea profesională, integrarea copiilor și adolescenților în sistemul educațional;

5.5.4. servicii medicale, inclusiv înregistrarea la furnizorii locali de îngrijire medicală, asigurarea obligatorie de asistență medicală și accesul la servicii de urgență;

5.5.5. oportunitățile de inițiere a unei afaceri;

5.5.6. târgurile locurilor de muncă și alte oportunități de angajare;

5.5.7. oportunități de implicare în activități comunitare și de voluntariat pentru a facilita integrarea socială și construirea de rețele sociale;

5.6. referire către:

- 5.6.1. autoritățile/instituții publice și parteneri care oferă programe și măsuri de sprijin;
- 5.6.2. servicii de sprijin specializat pentru persoanele vulnerabile.

### **Capitolul III STRUCTURA MECANISMULUI**

6. Mecanismul oferă un cadru de interacțiune accesibil pentru beneficiari, prin utilizarea mai multor canale de comunicare, inclusiv:

- 6.1. platforme online (website, e-mail), aplicații de apeluri și mesaje gratuite;
- 6.2. linii telefonice de suport pentru informare rapidă;
- 6.3. consiliere fizică la sediul BRD;
- 6.4. evenimente și sesiuni de informare pentru beneficiari.

7. Suportul oferit în cadrul Mecanismului se desfășoară pe următoarele niveluri de asistență:

7.1. *primul nivel de asistență* – informare și orientare. La acest nivel, BRD este responsabil de contactul inițial cu beneficiarii și include:

- 7.1.1. recepționarea solicitărilor prin telefon, e-mail, platforme online sau fizic;
- 7.1.2. identificarea nevoilor beneficiarului printr-un interviu inițial și completarea unui formular de consiliere;
- 7.1.3. oferirea de informații personalizate despre:
  - 7.1.3.1. proceduri administrative;
  - 7.1.3.2. acces la educație, sănătate, piața muncii și asistență socială;
  - 7.1.3.3. oportunități de antreprenoriat și reintegrare economică;
- 7.1.4. referirea cazurilor mai complexe către nivelul doi de suport;
- 7.1.5. monitorizarea beneficiarilor timp de până la un an, pentru a urmări progresul reintegrării lor;

7.2. *al doilea nivel de asistență* – intervenție specializată. La acest nivel, autoritățile administrației publice oferă suport specializat, având următoarele responsabilități:

- 7.2.1. preluarea solicitărilor transmise de BRD și soluționarea acestora prin oferirea sprijinului specializat;
- 7.2.2. asigurarea accesului la serviciile publice prestate;
- 7.2.3. oferirea informațiilor actualizate, ghidare în accesarea programelor oferite de stat;
- 7.2.4. raportarea către BRD a stadiului cazurilor gestionate;
- 7.2.5. participarea la instruirii, ședințe de lucru, evenimente de socializare, organizate de BRD;

7.3. *al treilea nivel de asistență* – suport complementar. La acest nivel, în caz de necesitate, Cancelaria de Stat, prin intermediul Biroului relații cu diaspora, stabilește relații de cooperare cu partenerii pentru a asigura accesul beneficiarilor la servicii și

programe care nu sunt acoperite de sistemul public, inclusiv consiliere juridică și psihologică, acces la programe de mentorat, cursuri de instruire și altele.

#### **Capitolul IV DESCRIEREA PROCESULUI**

8. Interacțiunea cu beneficiarii, la primul nivel de asistență, începe prin contactul inițial și analiza necesităților în cadrul BRD.

La această etapă, beneficiarul contactează BRD prin telefon, email sau fizic, persoana responsabilă din cadrul BRD evaluează situația și necesitățile beneficiarului, întocmește un formular de consiliere și stabilește un plan personalizat de revenire și integrare a beneficiarului;

9. În cazul în care soluționarea cazului depășește competențele BRD, beneficiarul este referit către al doilea nivel de suport, pentru acordarea serviciilor specializate de către autoritățile administrației publice competente, care preiau cazurile și oferă soluții concrete în funcție de necesitățile beneficiarului, iar persoana responsabilă din cadrul BRD urmărește progresul soluționării cazului și intervine dacă apar obstacole.

10. În cazul în care beneficiarul are nevoi adiționale, BRD îl referă către organizațiile partenere pentru oferirea suportului complementar de integrare socială, care este facilitată prin activități comunitare de mentorat și suport emoțional.

#### **Capitolul V MONITORIZARE ȘI EVALUARE**

11. BRD întreține contactul cu beneficiarii și menține o bază de date despre aceștia, pentru o perioadă de până la un an după revenire.

În această perioadă, persoana responsabilă din cadrul BRD colectează informațiile necesare pentru îmbunătățirea serviciilor de asistență, prin măsurarea progresului suportului oferit beneficiarilor și a gradului de satisfacție a acestora privind asistența oferită.

12. BRD elaborează rapoarte semestriale care includ:

12.1. numărul de beneficiari care și-au exprimat interesul de a primi pentru prima dată asistență la revenire;

12.2. numărul de beneficiari care au beneficiat de alte servicii în țară, înainte de a se adresa în acest scop la BRD;

12.3. numărul de beneficiari care au solicitat informații sau consiliere a doua oară sau de mai multe ori;

12.4. numărul cumulativ al sesiunilor de consiliere;

12.5. numărul de beneficiari clasificat pe gen și țări de revenire;

12.6. tipul de servicii către care au fost referiți beneficiarii, clasificate după număr;

12.7. gradul de satisfacție al beneficiarilor privind suportul oferit.