



NOTĂ DE POZIȚIE

privind repatrierea cetățenilor moldoveni pe timp de pandemie

Autori:

Iulia Nazaria

Cătălina Budurin

Această publicație este parte a proiectului "Facilitating crisis communication and accountability as a civic response to COVID-19 pandemic in Moldova" implementat de Comunitatea WatchDog.MD cu suportul The Black Sea Trust of The German Marshall Fund. Opiniile exprimate în această publicație nu reprezintă neapărat viziunile Black Sea Trust for Regional Cooperation (BST), German Marshall Fund of the United States (GMF) sau ale partenerilor săi.

B | S | T The Black Sea Trust
for Regional Cooperation
A PROJECT OF THE GERMAN MARSHALL FUND



Iunie 2020

NOTĂ INTRODUCȚIVĂ

În contextul epidemiei de Covid-19 majoritatea țărilor au închis granițele, restricționând circulația călătorilor cu transportul rutier și avia. Pe data 17 martie 2020 Parlamentul RM a instituit starea de urgență, care prevede un regim special de intrare și ieșire din țară. Necesitatea de revenire în Moldova a devenit acută pentru un număr mare de cetățeni moldoveni de peste hotare, care au rămas fără un post de muncă, fără venituri sau economii ca să achite chiria sau să cumpere produse alimentare.

Conform deciziilor Comisiei Situații Excepționale (CSE) nr.6 din 26 martie 2020¹ și nr.17 din 13 aprilie 2020², au fost elaborate **procedurile de repatriere** cu avionul și cu transportul rutier. Potrivit acestor proceduri, cetățenii care doresc să revină în Moldova trebuie să completeze un chestionar on-line la cea mai apropiată ambasadă, după care ambasadele expediază listele cu solicitanți către Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene (MAEIE). După asta urmează concursul de selectare a operatorilor care vor desfășura cursele, precum și autorizarea curselor de către CSE. Totodată MAEIE coordonează coridorul verde - trecerea frontierei țărilor prin care trece itinerarul cursei.

- Pentru cursele charter cu avionul, MAEIE va transmite săptămânal listele pentru repatrierea cetățenilor către Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC), care la rândul său va înainta CSE graficul săptămânal al curselor aeriene spre aprobare. AAC va selecta prin concurs operatorii aerieni autorizați pentru efectuarea curselor;
- Pentru cursele de transport rutier, MAEIE va transmite listele pentru repatrierea cetățenilor către Agenția Națională Transport Auto (ANTA). La rândul său, ANTA selectează operatorii prin concurs și înaintea lista curselor spre aprobare de către CSE.

Conform declarațiilor autorităților, “asistența cetățenilor moldoveni aflați în situații de dificultate peste hotarele țării este un obiectiv major al MAEIE și ale misiunilor diplomatice ale Republicii Moldova³. Prioritatea va fi acordată studenților, minorilor și mamelor acestora, persoanelor aflate la tratament medical, persoanelor care nu mai au resurse financiare pentru a se putea întreține în țările de reședință actuală”.

1. Cum au rămas oamenii blocați la hotare sau în aeroporturi

În presă au apărut numeroase cazuri când cetățeni moldoveni au rămas blocați în aeroporturi sau la punctele de trecere a frontierei din cauza curselor ilegale. Unii operatori au organizat curse avia sau de transport rutier fără a avea autorizare din partea CSE, încercând să profite de situația urgentă pentru a obține profituri pe spatele cetățenilor aflați în dificultate. Ne referim la cazurile celor 220 de moldoveni blocați pe aeroportul din Paris⁴, 60 de moldoveni, blocați la granița dintre Austria și Ungaria⁵, 180 de

¹ https://gov.md/sites/default/files/dispozitia_cse_nr.6.pdf

² https://gov.md/sites/default/files/dispozitia_cse_nr.17.pdf

³ <https://mfa.gov.md/ro/content/repatrierea-cetatenilor-moldoveni-conditii-de-pandemie-covid-19>

⁴ https://www.youtube.com/watch?v=3OCu6dgl2W4&fbclid=IwAR0A6Zk6FXMwIUCjeJNwM2Yh0EsMN_iGXVZTmFKu8DBTW9c0Z-lbqK8HbQo

⁵ <https://agora.md/stiri/68268/60-de-moldoveni-blocati-la-hotarul-austroungar-au-plecat-din-italia-pe-13-martie-in-plina-stare-de-urgenta>

moldoveni blocați în aeroportul din Praga⁶, peste 240 cetățeni blocați la frontiera cu Germania⁷, cazul sutelor de cetățeni blocați la granița dintre Polonia și Ucraina⁸.

1.1. Cazul cetățenilor blocați la vamă în Polonia

Pe data de 25 aprilie 2020 pe rețelele de socializare a apărut un video în care mai multe persoane rugau disperat autoritățile moldovenești să îi ajute să treacă hotarul dintre Polonia și Ucraina. Oamenii afirmau că s-au pornit acasă cu autocarul, întrucât nu au bani pentru a-și cumpăra bilete la cursele charter organizate de autorități. Sute de persoane s-au adunat la frontieră. Unii au ajuns la frontieră cu autocarele, alții cu transportul de ocazie. Despre organizarea curselor cu autocarul, inclusiv formarea listelor de repatriere, aceștia au aflat din postările făcute pe rețelele de socializare, unde li se promitea că autorizarea cursei spre Moldova este în proces. Prețul biletului anunțat pe rețelele de socializare era de 60 de Euro. Oamenii și-au petrecut nopțile dormind pe bagaje, în câmp, fie în veceuri, până au fost întreprinse măsurile de rigoare. Mulți susțin că au încercat de nenumărate ori să contacteze Ambasada Moldovei din Polonia, însă la numerele de telefoane afișate pe site-ul ambasadei nu răspundea nimeni. Numai după ce informația a ajuns în presa din Moldova⁹, responsabilii de la ambasadă s-au deplasat la vamă pentru a rezolva situația.

Pe 27 aprilie 2020 CSE a autorizat cursa de repatriere a cetățenilor din Polonia. În aceeași zi, ANTA a selectat operatorul SRL „Sunny-Buss”, care a repatriat 117 persoane. Prețul unui bilet era de 40 de Euro. Alte 86 persoane au rămas blocate la frontieră pentru încă două zile.

Pe 29 aprilie 2020 reprezentanții ambasadei RM în Polonia au mai făcut o listă de repatriere, iar CSE a autorizat organizarea unei curse suplimentare. În ziua următoare ANTA a selectat operatorii de transport rutier SRL „Gbusiness Transport”, SRL „Xenia Travel” și SRL „Rute Auto Internaționale” (rezervă) pentru realizarea cursei. Prețul unui bilet era de aproximativ 30 de Euro.

1.2. Cazul cetățenilor blocați la frontiera Germaniei.

Alți 239 de moldoveni care s-au pornit cu autocarele din Franța pe 25 aprilie 2020, au rămas blocați la frontiera Germaniei. Ei au ajuns în Moldova abia peste 4 zile, când de obicei o asemenea cursă durează până la 2 zile. Cursa a fost organizată ilegal. Fiecare pasager ar fi plătit câte 200 de euro pentru un bilet. Anterior, până la pandemie, același bilet costa 100 de euro. Bani au fost colectați de șofer fără a oferi bilet de călătorie.

2. Cum erau organizate cursele neautorizate

Anunțurile despre cursele neautorizate erau plasate pe rețelele de socializare de către persoane fizice sau reprezentanții companiilor de transport sau. În mod suspect agenții economici au reușit să întocmească extrem de operativ listele de repatriere, spre deosebire de ambasade. Un alt lucru straniu este că

⁶ <https://moldova.europalibera.org/a/zeci-de-moldoveni-se-preg%C4%83tesc-s%C4%83-petrec%C4%83-%C3%AEnc%C4%83-o-noapte-%C3%AEn-aeroportul-par%C8%9Bial-%C3%AEnchis-de-la-praga/30526058.html>

⁷ <https://www.zdg.md/stiri/stiri-sociale/peste-240-de-cetateni-ai-r-moldova-printre-care-si-minori-blocati-la-frontiera-cu-germania/>

⁸ <https://www.zdg.md/stiri/stiri-sociale/video-lasati-ne-sa-venim-acasa-bani-pentru-biletele-la-avion-noi-nu-avem-moldovenii-blocati-la-hotarul-dintre-polonia-si-ucraina-urmeaza-sa-fie-adusi-in-r-moldova/>

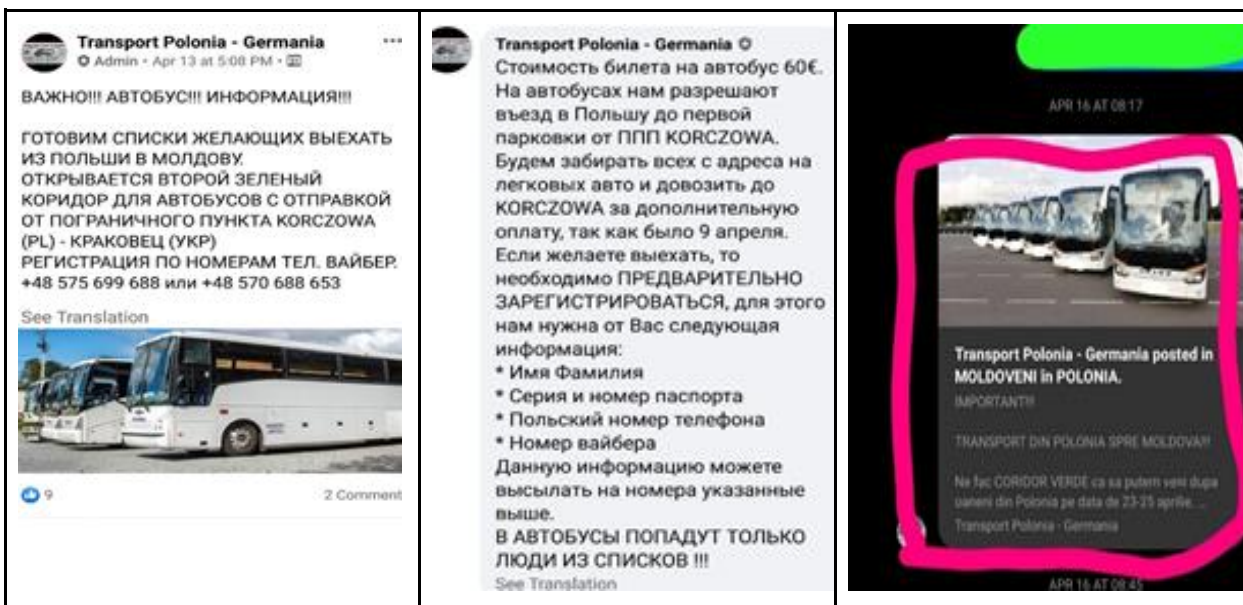
⁹ Tv8.md. /VIDEO/ Zeci de moldoveni au rămas blocați în Polonia. Până-n prezent nu a fost aprobată nicio cursă terestră <https://tv8.md/2020/04/26/video-zeci-de-moldoveni-au-ramas-blocati-in-polonia-pana-n-prezent-nu-a-fost-aprobata-nicio-cursa-terestra/>

autoritățile noastre nu s-au autosesizat despre faptul că transportatorii organizează curse neautorizate, iar cetățenii ajung să rămână blocați zile întregi la vamă sau în aeroporturi.

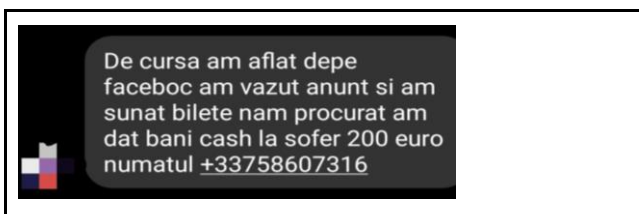
Captură: Grupul de Facebook Moldovenii în Sankt-Petersburg



Capturi din grupul de pe Facebook: Diaspora din Polonia.



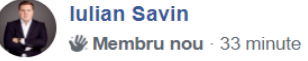





Captură: Mesajul unui pasager de la cursa moldovenilor blocați la frontiera cu Germania



Anunțuri similare au fost distribuite de o persoană pe nume Iulian Savin, care anterior promova activ mesajele Partidului Democrat și a lui Vlad Plahotniuc.

Capturi de pe pagina de profil și grupurile de Facebook: Moldovenii din Sankt-Petersburg/ Moldovenii din Rusia.

 <p>Iulian Savin a distribuit un link. 🌟 În ascensiune · 17 mai la 10:19</p> <p>Buna ziua dragi prieteni, Autoritatea Aeronautica Civilă a emis o directiva cum vor fi operate zborurile mai departe Link aici: http://www.caa.md/rom/news/item337/ (Multă informație utilă)</p> <p>Am așteptat aceasta decizia ca sa știm cum procedam mai departe, planificam totuși citeva curse charter Moscova-Chișinău in următoarele săptămîni. Toți doritorii se pot înregistra in listele noastre transmițând următoarele informații: Numele, prenumele Vîrsta Nr. De contact Posta electronica (mail) Sau la Nr. De telefon: +79037866888 Va rugam sa aveți răbdare , toți vor ajunge acasă !</p>	
 <p>Iulian Savin ★ Rising Star · 2 hrs · 📷</p> <p>Buna ziua dragi prieteni,</p> <p>Primesc in continuare foarte multe sunete si intrebari referitor la cursele charter din Moscova spre Chisinau!</p> <p>ANUNT:</p> <p>Urmatorul zbor va fi pe 26.05.2020 (MARTI, orele: 14:00)</p> <p>Pentru detalii imi puteti scrie in direct sau la nr. de telefon</p> <p>+79037866888</p>	 <p>Iulian Savin 👏 Membru nou · 33 minute</p> <p>Buna ziua ! Va ajut cu urmatoaree curse charter Moscova-Chisinau Facem acuma listele Cine nu a reusit sa fie contactat de Ambasada +79037866888</p>
 <p>Iulian Savin February 8, 2018 · 🌐</p>  <p>👍❤️ 16 9 Comments</p> <p>👍 Like 💬 Comment ➦ Share</p>	 <p>Iulian Savin October 28, 2016 · 🌐</p> <p>Jos Palaria !!! Motivare pe mult timp inainte!</p>  <p>REALITATEA.MD O zi din viața lui Vlad Plahotniuc, într-o emisiune TV! „N-aș putea sa-mi parasesc țara. Sunt prea i...</p>

Deși procedurile de repatriere aprobate de CSE erau destul de clare, misiunile diplomatice și MAEIE nu au întreprins măsuri suficiente pentru a informa corespunzător cetățenii aflați peste hotare. Nu cunoaștem din ce motiv MAEIE și ambasadele nu au avertizat cetățenii despre pericolul curselor neautorizate și nu

au transmis la timp listele de repatriere către CSE. Însă putem constata că, în rezultatul activității defectuoase a acestor instituții, sute de moldoveni au căzut pradă escrocilor.

Potrivit unei investigații publicate de RISE Moldova¹⁰, trei companii de transport auto – două din Republica Moldova și una din Cehia, au organizat o schemă prin care autocarele companiei din Cehia (țară membră UE) îmbarca pasagerii și-i transporta până la hotarul Moldovei cu România. De aici pasagerii erau preluați de autobuzele companiilor locale și aduși până la Chișinău. Schema a atras atenția autorităților după ce autocarele pline cu pasageri au fost oprite pentru verificări de polițiștii din Germania. Deoarece cursa respectivă nu era autorizată, poliția a ridicat pașapoartele pasagerilor, care au fost nevoiți să aștepte până în dimineața zilei următoare. Compania cehă și șoferii autocarelor sunt cercetați penal pentru trafic de ființe umane, iar banii achitați de pasageri – 48.000 de euro cash – au fost confiscați.

Pe 27 aprilie, în urma tratativelor duse între autoritățile din Germania, Franța, Austria, România și Republica Moldova, cu acordul Republicii Cehe, autocarele cu cei 239 de moldoveni la bord au fost lăsate să-și continue traseul. Pe 29 aprilie autocarele înmatriculate în Cehia au debarcat pasagerii la intrarea în Vama Albița din România. După ce au trecut controalele de rutină la postul vamal român, pasagerii celor trei autocare au traversat pe jos zona neutră dintre România și Moldova, iar după Vama Leușeni au urcat în patru autocare ale „Transeric Tur” și „Ednateric-Trans” – partenerile companiei cehe. Aceeași companie „Transeric Tur” a organizat o cursă avia neautorizată, din cauza căreia 220 de moldoveni au rămas blocați în aeroportul din Paris¹¹, fiind nevoiți să petreacă o noapte în aeroport. Oamenii au achitat câte 300 de euro pentru bilet, când în mod obișnuit prețul constituia 220 de euro¹².

Potrivit aceleiași investigații RISE Moldova menționată mai sus, companiile respective nu sunt la prima abatere de la lege. În august 2019, Eduard Begu, administratorul „Transeric Tur”, a fost învinuit de șantaj și participarea la incendierea autocarelor firmei concurente, iar compania „Ednateric-Trans” a fost implicată în cazuri de contrabandă cu țigări și concurență neloială.

3. Vânzarea biletelor la prețuri majorate

Unele companii au majorat prețurile la bilete în dorința de a profita de problemele oamenilor. Astfel, biletele pentru cursa Sankt-Petersburg – Chișinău erau vândute la prețul de 20.000 de ruble, echivalent cu aproximativ 5330 lei, sau de 5 ori mai scump față de situația de până la epidemie.

¹⁰ <https://www.rise.md/cursele-pandemice/>

¹¹ https://www.youtube.com/watch?v=3OCu6dgl2W4&fbclid=IwAR0A6Zk6FXMwiUCjeJNwM2Yh0EsMN_iGXVZTmfKu8DBTW9c0Z-lbqK8HbQo

¹² Identic adnotării 10

Capturi din Grupul de Facebook: Moldovenii in Russia

19 апреля 2020г. Рейс Санкт-Петербург — Кишинев частной компании перевозчика. Билет 20 000руб.((



Write a comment... GIF 😊

Dima Stegarescu

Eu inteleg sa fie biletul 10000 mii rub ca din md vine cu golu si inapoi plin cai cheltuiaa si la autocar dar nu chiar 20000mii biletu insena ca logic sa luam 10000 miii se duce la firma de trasport si inca 10000 mii se duce la banditi de la guvernare cum a facut si renato usatii cu cursa din franta 320 euro biletu . Din pacate astai se numeste la ei ca ajuta lume sa vie acasa

17h Like Reply  8

View 2 previous replies...

De asemenea, prețuri exagerate pentru transport s-au înregistrat și în statele europene. Pentru un bilet de călătorie până în Moldova, cu transportul terestru, cetățenii aflați în Germania au achitat 200 EUR, prețul anterior fiind circa 100 EUR.

4. Persoanele în dificultate lăsate în voia soartei

Liliana Rotaru este o moldoveancă de 36 ani, care, la fel ca și multe alte femei din Moldova a plecat în Italia să muncească la îngrijirea bătrânilor. Odată cu declararea stării de urgență în Italia, femeia a rămas fără serviciu și loc de trai. Agenția prin intermediul căreia s-a angajat a refuzat să îi achite salariul. S-a înscris în listele de repatriere, însă, aflându-se la sudul Italiei, nu avea bani să ajungă la aeroportul din Milano. De mai multe ori a cerut ajutorul Ambasadei Moldovei din Italia, însă răspunsul primit a fost că ambasada nu o poate ajuta. Am scris un mail oficial către MAEIE, în care am relatat situația complicată a persoanei și am oferit datele ei de contact, însă nimeni nu a contactat-o pentru a-i oferi suport. În mod straniu, secretarul general al MAEIE dl Eugeniu Revenco ne-a solicitat să prezentăm un mandat prin care am fi împuterniciți să reprezentăm interesele dnei Rotaru. Constatăm cu regret că, în loc să se autosesizeze și să întreprindă măsuri pentru ajutorarea conaționalei aflate în dificultate, responsabilii Ministerului de fapt caută pretext pentru a se eschiva de la îndeplinirea atribuțiilor sale.

Captură: Răspunsul MAEIE la adresarea Iuliei Nazaria, membrul Comunității "WatchDog.MD"

Eugen Revenco <eugeniu.revenco@mfa.gov.md> Mon, May 4, 10:01 PM ☆ ↶ ⋮
to WatchDog.MD, Alexandru, Sergiu, secdep, me ▾

🗻 Romanian ▾ > English ▾ Translate message Turn off for: Romanian ×

Buna seara, dna Nazaria,
Ati putea fi mai specifica, va rog:

1. ce anume s-a solicitat de la misiunea diplomatica? Mai exact, care ajutor "s-a convenit si nu a fost acordat" dupa cum afirmati mai jos?
2. la care misiune s-au adresat persoanele: Ambasada din Roma, la CG Milan, Consulat Padova?
3. Cand s-au adresat persoanele?
4. Cum au contactat misiunea: tel, email, posta, formular repatriere?
5. Cum au ajuns persoanele respective in Italia?
6. De cat timp se afla dumnealor in Italia?
6. Care este statutul lor in Italia?
7. Ce fel de asistenta anume ati solicitat dvs sau doriti sa solicitati misiunii diplomatice?
8. In final, fara a pune la indoiala bunele intentii, dar pentru a intelege rolul dvs, va rog sa precizati daca sunteti imputernicit sa reprezentati interesele persoanelor la care faceti referinta, volumul mandatului si in ce temei actionati.

Contactele misiunilor diplomatice le gasiti pe pagina web a ministerului pe care o cunoasteti, probabil - www.mfa.gov.md
Functionarii consulari sunt receptivi si raspund, de regula, la petitii in termene rezonabile. Dar, va rog sa intelegeti si constrangerile de moment impuse de situatia epidemiologica.

Cu respect,
Eugen Revenco
Secretar General,
MAEIE

Situația dată vine oarecum în contradicție cu informațiile publicate de MAEIE. În anunțul publicat pe 24.03.2020, la întrebarea *“Poate Ambasada să-mi achite un bilet la avion sau pentru alt mijloc de transport pentru a ajunge în Republica Moldova?”*, Ministerul anunță că *“[...] Eforturile Ambasadelor, cu precădere în situația actuală, sunt concentrate pe cazurile excepționale de acordare a asistenței de ordin consular persoanelor aflate în dificultate”*¹³.

5. Transportatorii acuză MAEIE de protecționism

Asociația Patronală a Operatorilor de Transport Auto (APOTA) a depus o plângere la Procuratură privitor la acțiunile MAEIE. În această plângere APOTA acuză MAEIE de „protecționism” și de faptul că ar promova interesele anumitor companii la realizarea curselor pentru repatrierea cetățenilor în perioada stării de urgență¹⁴. De asemenea, angajații MAEIE sunt acuzați că se implică în organizarea curselor ilegale de către companii străine, cu prețuri exagerate pentru biletele de călătorie, în defavoarea firmelor locale. APOTA enumeră în plângere cinci încălcări grave pe care le-ar fi admis Ministerul: (1) acordarea sprijinului diplomatic, fie direct, fie prin ambasade/consulate, pentru a crea coridor verde pentru cursele neautorizate de CSE; (2) MAEIE și structurile subordonate ar fi micșorat statistica referitor la numărul cetățenilor care doresc să fie repatriați; (3) MAEIE ar „comercializa” datele personale ale cetățenilor noștri care au apelat la ambasade/consulate pentru a se înscrie în listele de repatriere; (4) Participarea indirectă la crearea situațiilor de „blocaj” a cetățenilor noștri la diferite frontiere străine; (5) Blocarea deciziilor CSE și comisiei ANTA de selectare a transportatorilor pentru cursele de repatriere prin tergiversarea transmiterii listelor sau a organizării coridorului verde prin țările de tranzit.

Din propriile observații putem afirma că modul în care Ministerul și unele misiuni diplomatice au gestionat procesul de repatriere este cel puțin neglijent, iar acuzațiile menționate în plângerea asociației transportatorilor trebuie investigate pentru acumularea probelor.

¹³ <https://www.mfa.gov.md/ro/content/atentia-cetatenilor-intrebari-si-raspunsuri-despre-asistenta-conditii-de-covid-19>

¹⁴ <https://tv8.md/2020/05/15/doc-plangere-la-procuratura-transportatorii-aduc-acuzatii-grave-ministerului-de-externe-vizavi-de-efectuarea-curselor-de-repatriere-a-cetatenilor/>

6. CONCLUZII

În baza observațiilor anterioare constatăm gestionarea proastă a procesului de repatriere a cetățenilor moldoveni aflați peste hotare. Autoritățile nu au prevăzut mecanisme specifice și alocarea de mijloace financiare care să susțină cetățenii noștri aflați în dificultate și care au nevoie stringentă de a reveni.

Comunicarea insuficientă din partea autorităților a favorizat organizarea curselor ilegale de transportare a pasagerilor, drept dovadă servind numărul mare de curse neautorizate care au fost organizate de persoane și companii terțe la prețuri exagerate.

Constatăm următoarele cauze ale apariției deficiențelor în procesul de repatriere:

- **Lipsa unui mecanism eficient de comunicare și informare a cetățenilor** din partea misiunilor diplomatice ale R. Moldova, inclusiv insuficiență de informarea a cetățenilor aflați peste hotare despre riscurile curselor neautorizate. Autoritățile optează pentru comunicarea în public doar a cazurilor de repatriere realizate cu succes, fără a investiga cazurile în care moldovenii au fost blocați la frontieră. Evitarea comunicării deschise despre aceste situații a dus la apariția unor noi cazuri similare. Dacă analizăm paginile web ale MAEIE și misiunilor diplomatice, constatăm insuficiența informației despre procedura de repatriere, care să fie explicată pe înțelesul tuturor cetățenilor. Am analizat aleatoriu paginile web a patru ambasade ale R. Moldova în Polonia, Germania, Franța și Federația Rusă. Informație despre atenționarea cetățenilor cu privire la pericolul organizării curselor neautorizate am găsit doar la ambasadele RM în Germania și Franța. Ambasada din Polonia și cea din Federația Rusă nu a comunicat absolut nimic la acest subiect, deși în aceste țări s-au depistat mai multe încălcări la procedura de repatriere. La fel am depistat o comunicare foarte sumară la instituțiile responsabile de selectarea operatorilor – ANTA și AAC despre pericolul curselor neautorizate și reîntoarcerea în siguranță a cetățenilor acasă.
- **Proces defectuos de autorizare a curselor charter și terestre**, din cauza prezentării cu întârziere a listelor de repatriere. Acest fapt de asemenea a condus la organizarea curselor neautorizate de către persoane terțe.
- **Lipsa de asistență pentru persoanele aflate în dificultate peste hotare**. Studiind dispozițiile emise de CSE, am constatat că nu sunt prevăzute careva măsuri de sprijin pentru persoanele aflate în dificultate peste hotare. La fel nu au fost alocate resurse financiare în acest sens pentru misiunile diplomatice. Conform procedurilor prestabilite, MAEIE urma să comunice cu misiunile diplomatice care gestionau chestionarele online și să stabilească în mod urgent care ar fi suma necesară pentru a face față circumstanțelor, după care să vină cu o solicitare de finanțare către Guvern, în vederea alocării resurselor financiare necesare misiunilor diplomatice pentru cazuri excepționale. Spre regret, procedura dată a lipsit cu desăvârșire. Aceasta a creat o incertitudine în rândul cetățenilor, întrucât apelând la Ambasade, oamenii nu primeau suportul solicitat. Din acest motiv încrederea oamenilor în misiunile diplomatice și în administrația publică centrală a scăzut considerabil. Inclusiv din acest motiv oamenii s-au lăsat atât de ușor atrași de ofertele curselor neautorizate, devenind o pradă a escrocilor. De asemenea a lipsit conlucrarea misiunilor diplomatice cu autoritățile țărilor în care se află conaționalii noștri, în scopul solicitării de asistență pentru cei aflați în dificultate. În comparație, autoritățile din Ucraina au alocat din buget resurse pentru repatrierea cetățenilor săi și a conlucrat eficient pentru acordarea asistenței persoanelor solicitante¹⁵.

¹⁵ <https://www.depo.ua/rus/politics/kabmin-vidiliv-koshti-dlya-koronavirusnoievakuatsii-ponad-35-tis-ukraintsiv-202003181133517>
<https://regnum.ru/news/polit/2859036.html>

- **Incompetență instituțională din partea autorităților.** Nu sunt prevăzute acțiuni specifice pentru ambasade, iar mecanismul de procesare a chestionarelor este defectuos și netransparent. Un număr mare de persoane s-au plâns că s-au înregistrat în liste de câteva luni, dar nu au fost contactați pentru a fi anunțați despre organizarea curselor de repatriere. De asemenea, la completarea formularului de înregistrare, în chestionarele online a lipsit mențiunea despre metoda de repatriere (terestră sau aeriană).

7. RECOMANDĂRI

În continuare vom prezenta măsurile care ar trebui întreprinse de autorități pentru a evita apariția situațiilor similare pe viitor:

7.1. Elaborarea unor mecanisme eficiente de comunicare cu cetățenii RM aflați în dificultate.

- *Comunicare activă* – plasarea informației nu doar pe pagina web/facebook a ambasadei, dar și în grupurile de facebook ale diasporei, precum și interacțiunea cu administratorii acestor grupuri pentru diseminarea eficientă a informației;
- *Atenționarea cetățenilor să procure bilete doar la curse autorizate de CSE*, care sunt publicate pe paginile web ale ANTA pentru cursele auto sau de AAC în cazul curselor avia;
- *Indicarea modalității de raportare a curselor neautorizate* și modului de depunere a plângerilor;
- *Interacțiune cu cetățenii* care au completat chestionarele online de repatriere; Publicarea periodică (cel puțin bi-săptămânală) a informației actualizate privind numărul persoanelor care solicită repatrierea și acțiunilor întreprinse de ambasadă pentru organizarea curselor autorizate.

7.2. Acordarea suportului în cazuri grave, când unii cetățeni nu au posibilități financiare nici să cumpere produse alimentare. Chestionarele online trebuie să includă o rubrică separată cu scopul identificării persoanelor aflate în dificultate. Totodată ambasadele trebuiau să se adreseze la MAEIE și să prezinte informații câte astfel de cazuri sunt, iar Ministerul să solicite Guvernului alocarea unui fond de urgență pentru astfel de cazuri.