

Обратная связь ≠ Участие: Доверие, прозрачность и участие беженцев из Украины

Оценка информационной экосистемы за 2023 – 2024 гг., Молдова



ОБ ОТЧЕТЕ

Данное исследование было проведено по заказу Управления Верховного комиссара ООН по делам беженцев (УВКБ ООН) в Молдове, чтобы лучше понять, как украинские беженцы и местное население создают, получают доступ и обмениваются информацией о мерах реагирования на нужды украинских беженцев в Молдове, с особым акцентом на механизмы подотчетности перед пострадавшим населением (ААР).

В этом исследовании используется подход Internews [«Оценка информационной экосистемы» \(IEA\)](#) для понимания «здоровья» информационной экосистемы путем изучения наличия актуальной и достоверной информации на местном уровне, наличия неверных сведений и дезинформации и того, какой информации люди с большей вероятностью доверяют (более подробную информацию см. в разделе «Методология» ниже).

Мы в [Internews](#) считаем, что каждый заслуживает доступ к достоверной информации, чтобы принимать взвешенные решения в отношении своей жизни и давать возможность субъектам требовать отчетности от власти. За почти два десятилетия деятельности на передовой гуманитарных кризисов мы видели, как ограниченный доступ к информации может повысить подверженность риску и подорвать усилия по оказанию помощи, что приводит к потере времени, ресурсов и нанесению ущерба достоинству пострадавших от кризиса сообществ.

Internews является признанным авторитетом в области доступа к информации гуманитарного характера и на сегодняшний день провела более 50 оценок IEA в 30 странах. В качестве одного из основателей [сети Связь с сообществами, пострадавшими от стихийных бедствий \(CDAC\)](#), мы содействовали росту признанию [информации и коммуникации в качестве помощи](#), выступаем за то, чтобы сообщества, пострадавшие от кризиса, получали доступ к качественной информации и имели возможность активно участвовать в циклах гуманитарных программ, а также признанию важности сбора надежных данных и информации для разработки подходов, основанных на фактических данных, к деятельности по подотчетности перед пострадавшим населением (ААР).

Internews — это международная некоммерческая организация с 30 отделениями по всему миру, включая штаб-квартиры в Калифорнии, Вашингтоне, Лондоне и Париже, а также региональными центрами в Бангкоке, Киеве и Найроби. Internews зарегистрирована как некоммерческая организация 501(c)3 в Калифорнии (EIN 94-3027961), в Англии и Уэльсе как благотворительная организация и компания (Благотворительная организация № 1148404 и Компания № 7891107) и во Франции как некоммерческое объединение (SIRET № 425 132 347 000 13).

Совместную разработку инструментов исследования, сбор и анализ данных провела социологическая компания iData – www.idata.md

© Internews и УВКБ ООН, март 2024 г. Данная публикация защищена авторским правом, однако ее текст можно использовать бесплатно в целях продвижения общественных интересов, образовательных и исследовательских целях при условии полного указания источника. Правообладатели требуют, чтобы любое такое использование было зарегистрировано у них в целях проведения оценки воздействия. Для копирования при любых других обстоятельствах или для повторного использования в других публикациях, а также для перевода или адаптации необходимо получить разрешение. Информация, содержащаяся в данной публикации, верна на момент опубликования.

ВЫРАЖЕНИЕ БЛАГОДАРНОСТИ

Данное исследование осуществлено при финансовой поддержке Агентства ООН по делам беженцев, УВКБ ООН в Молдове. Ведущим исследователем является Эмили Коулрик, при исследовательской и аналитической поддержке Михаелы Негру из компании Date Inteligente (iData) и Сидней Блейкни из Internews.

Сбор, анализ и интерпретацию данных выполнила команда молдавской компании Date Inteligente (iData), в состав которой вошли Вероника Атеш (менеджер проекта), Константин Василикэ (эксперт по количественным исследованиям), Мария Цуркану, Нина Дрэгэлин (координаторы сбора данных), при поддержке остальной команды iData в проведении интервью и расшифровки записей. Компания iData расположена в Молдове и имеет обширный опыт проведения опросов и исследований на социально-политические и экономические темы, включая оценку проектов, анализ восприятия рынка и брендов, оценку удовлетворенности потребителей, анализ общественного мнения относительно государственных программ и (или) проектов НПО, анализы нормативно-правовой базы.

Онлайн-исследование социальных медиа для данного отчета было проведено Андреем Андриевским и Криной Балеа при поддержке Али Хамада Амина. Медиа-анализ провела Тамара Купча. Редакционное руководство осуществляли Ирен Скотт и Стийн Элберс. Графический дизайнер – Корнелиу Комендант.

Мы хотим поблагодарить участников исследования, в том числе представителей Республики Молдова, местные и международные организации по оказанию помощи, местные СМИ, граждан и волонтеров, содействовавших усилиям по оказанию помощи. Самое главное, мы хотим поблагодарить украинцев и молдаван, которые участвовали в фокус-группах и давали интервью, чтобы поделиться с нами своими взглядами. Без их содействия и знаний проведение данного исследования было бы невозможным, и мы надеемся, что мы справедливо представили их мнения.

УВКБ ООН благодарно за поддержку, предоставленную его донорами: Австрией, Австралией для УВКБ ООН, Канадой, Чехией, Данией, Европейским Союзом, Финляндией, Францией, Германией, Исландией, Ирландией, Италией, Японией, Норвегией, Республикой Корея, Швейцарией, Швецией, Соединенные Штаты Америки и частные доноры.

СОДЕРЖАНИЕ

Об отчете	2
Содержание	3
Сокращения и термины	4
Выражение благодарности	3
Краткое содержание	5
Краткое изложение выводов	6
Рекомендации	8
Методология	10
Выводы	13
Раздел 1: Информационные потребности и доступ к информации	16
Доступ к информации	16
Информационные потребности и приоритеты	20
Источники и каналы	22
Информационные барьеры, характерные для сообщества	24
Раздел 2: Доверие к источникам информации	28
Структура доверия	28
Общие тенденции доверия к информации	29
Доверие к ключевым источникам информации	30
Раздел 3: Механизмы подотчетности перед пострадавшим населением	33
Помогают ли механизмы ААР беженцам и принимающему населению?	33
Темы жалоб и обратной связи.. . . .	38
Препятствия	38
Раздел 4: Риски, относящиеся к информации	40
Дезинформация	40
Цифровые риски	42
Раскрытие конфиденциальной информации	43
Социальная напряженность	43
Раздел 5: Восприятие в молдавских СМИ	44
Приложение 1: Обновленные рекомендации за 2022-2023 годы	47

СОКРАЩЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

ААР	Подотчетность перед пострадавшим населением	Молдаване	Лица, принадлежащие к принимающему сообществу, проживающие в Молдове на постоянной основе, независимо от их национальности или принадлежности к какой-либо этнической группе.
СЕА	Взаимодействие с сообществом, подотчётность и ответственность	НПО	Неправительственная организация
МЖОС	Механизм(ы) подачи жалоб и обратной связи	СО	Совместная оценка
ОГО	Организация гражданского общества	ЦРБ	Центр размещения беженцев. Созданные центры для временного размещения переселенцев, прибывших из Украины в Молдову.
Доротоћа	Платформа под управлением волонтерской сети «Молдова за мир», в рамках которой беженцы и молдаване могут запросить материальную помощь, в том числе продукты питания, одежду и предметы гигиены.	КФБ	Координационный форум по делам беженцев. КФБ – это совместный координационный орган под руководством Республики Молдова и УВКБ ООН, который координирует деятельность и меры реагирования на нужды беженцев в Молдове.
Доротога	Поддерживаемый правительством веб-сайт, на котором представляется информация об услугах и обновления, касающиеся мер реагирования на нужды беженцев в Молдове.	Беженцы	Согласно Управлению Верховного комиссара ООН по делам беженцев (УВКБ ООН), беженцем считается человек, который был вынужден покинуть свою страну из-за преследований, войны или насилия. В этом отчете термин «беженцы» относится к беженцам из Украины.
ОФГ	Обсуждение в фокус-группе	РПР	Региональный план реагирования на нужды беженцев
«Зеленая линия»	«Зеленая линия» или «Зеленая линия помощи беженцам» — телефонная услуга, предоставляемая УВКБ ООН в сотрудничестве с Республикой Молдова, куда люди могут позвонить, чтобы задать вопросы о доступных услугах.	СМС	Сервис коротких сообщений
IEA	Оценка информационной экосистемы. Исследование, позволяющее понять, как создается и распространяется информация в конкретной среде.	СВЗ	Статус временной защиты
МОМ	Международная организация по миграции	ООН	Организация Объединенных Наций
ИКС	Интервью с ключевыми собеседниками	ЮНЕСКО	Специализированное учреждение Организации Объединённых Наций по вопросам образования, науки и культуры
Местные органы власти	Органы местного управления Молдовы, такие как: мэрии, местные советы и соответствующие государственные учреждения.	УВКБ ООН	Агентство ООН по делам беженцев, официально именуемое Управлением Верховного комиссара ООН по делам беженцев.

Краткое содержание

Выводы данной оценки подтверждают то, что известно гуманитарным организациям, но, по-прежнему, часто упускается из виду нашими системами – это то, что беженцы и принимающие сообщества, а не гуманитарные организации или правительство, находятся в центре своих собственных информационных экосистем.

Беженцы имеют неотъемлемое право на безопасный доступ к информации, что позволяет им получать доступ к основным услугам, принимать взвешенные решения для своего благополучия и требовать отчетности от поставщиков услуг. Этот отчет представляет собой вторую оценку информационной экосистемы для беженцев из Украины, проживающих в Молдове. Частота проведения этих оценок (изданных в марте 2023 г., а теперь и в марте 2024 г.) позволила получить важные сведения о меняющихся потребностях интегрирующегося населения. Это также дает возможность тем, кто оказывает поддержку беженцам и принимающим сообществам, более глубоко изучить механизмы двусторонней связи и при этом работать над подотчетностью перед пострадавшим населением. Как и в случае с изменениями в их повседневной жизни, информационные и коммуникационные потребности беженцев из Украины не являются статичными, как и способы, которые они выбирают для доступа к информации и обмена ею. Беженцы и местное население все больше и больше реализуют это центральное значение по мере того, как они интегрируются и чувствуют себя более комфортно, существуя вместе в молдавском обществе. По мере того как беженцы из Украины переходят от

удовлетворения своих непосредственных потребностей за счет срочной поддержки к сосредоточению внимания на приоритетах в своей жизни вне сектора оказания помощи, гуманитарные организации и правительство Молдовы отражают этот переход посредством четко разработанного плана реагирования на нужды беженцев. В результате, краткосрочный характер поддержки меняется на долгосрочный, за счет более тесного сотрудничества между гуманитарными организациями и организациями развития. С этими изменениями происходит сдвиг в: информационных приоритетах для ориентирования в новых системах; доверии к источникам информации; в том, как люди взаимодействуют с этими источниками; а также в том, как они взаимодействуют друг с другом для обмена информацией.

В целом с момента проведения первой Оценки информационной экосистемы (IEA) 2022-23 гг. в Молдове, очевидно, что сейчас беженцам легче получить доступ к информации об услугах поддержки. О ходе выполнения рекомендаций предыдущей Оценки IEA можно узнать в Приложении 1 к настоящему отчету. Беженцы и принимающие сообщества продолжают предпочитать искать и обмениваться информацией между собой, в рамках все более меньших местных групп. Однако также очевидно, что они часто определяют надежные первичные источники информации и ее проверки, которыми затем делятся в социальных медиа сообщества. В прошлом году, местные органы власти, гуманитарные организации и организации гражданского общества уделяли приоритетное внимание доступности и диверсификации информационных каналов для беженцев и принимающих сообществ. Тем не менее, все еще существуют группы, у которых меньший доступ к информации и двусторонней связи, например, люди с ограниченным доступом или использованием Интернета (некоторые пожилые люди и люди с ограниченными возможностями) и люди, которые не хотят или боятся участвовать в официальных услугах (географически отдаленные и (или) люди, опасющиеся репрессий или возвращения в Украину за несоблюдение требований законодательства).

Как это часто бывает, доверие к источникам информации не является одномерным. Сообщества в целом уверены, что большая часть информации, поступающей из официальных источников (например, от правительства или гуманитарных служб), является для них точной и актуальной. В частности, молодые люди с большей вероятностью будут обращаться за информацией непосредственно к этим источникам (а не к семье или друзьям). Все же, доверие к поставщикам информации снижается, когда беженцы осознают отсутствие прозрачности у предоставляемой информации. Когда лица, принимающие решения, не тратят время на объяснение того, как принимаются решения, информационный вакуум порождает подозрения, дезинформацию и подрывает доверие. Например, изменения в правовом статусе и, как след-

ствии, в доступе к программам денежных выплат для беженцев за последние шесть месяцев привели к значительному распространению слухов, дезинформации и беспокойства. Хотя правительство и гуманитарные учреждения продемонстрировали тесную координацию сообщений и наличие доступных форумов для поддержки и вопросов (онлайн и офлайн), постоянное ощущение отсутствия прозрачности временами подрывало эти усилия.

Отсутствие признанной субъектности является еще одним элементом, который оказывает воздействие на эту информационную экосистему. Беженцы не чувствуют, что их беспокойства услышаны или что их предложения принимаются во внимание теми, кто принимает решения. Это общее ощущение отсутствия субъектности сказывается на их готовности участвовать в официальных системах обратной связи, предпочитая вместо этого обсуждать и делиться информацией между собой в частных группах. Это означает, что гуманитарные организации, гражданское общество и правительство упускают идеи и взгляды сообществ, а также возможности лучше понять меняющиеся потребности и способности беженцев и принимающих сообществ. Гуманитарные организации тратят много времени и энергии на управление механизмами подачи жалоб и обратной связи, которые в целом не рассматриваются сообществом как эффективный инструмент для улучшения своих результатов в рамках мер реагирования и помощи.

Чтобы лучше понять меняющиеся потребности беженцев из Украины и принимающих сообществ, гуманитарным организациям, организациям гражданского общества и правительству необходимо активизировать усилия по взаимодействию с сообществом – предпочтительно при личном общении и на основе дискуссий, с тем, чтобы активно привлекать к участию в процессе принятия решений. Им также необходимо донести до сообществ, какую пользу приносит их вклад в рамках постоянных отраслевых оценок и посредством их участия в механизмах подотчетности и участия. Поставщики информации должны быть более прозрачными, объясняя, что они способны сделать для людей и как определяются квалификационные требования. Им необходимо предоставить больше информации о своих намерениях (в рамках долгосрочного интегрированного контекста услуг) и информации о том, как они работают (например, что происходит с данными людей, как они финансируются). Доверие требует прозрачности, прозрачность достигается благодаря взаимодействию, а взаимодействие — это нечто большее, чем механизмы подачи жалоб и обратной связи.

В этом отчете представлены девять итоговых выводов и семь рекомендаций по пяти предметным областям: (Раздел 1) Информационные потребности и доступ к информации, (2) Доверие к источникам информации, (3) Механизмы подотчетности перед пострадавшим населением, (4) Риски, относящиеся к информации, и (5) Восприятие в молдавских СМИ.

Обратная связь ≠ Участие

Гуманитарные механизмы подачи жалоб и обратной связи доступны и скоординированы, однако участие сообществ в этих механизмах на низком уровне. Беженцы из Украины, в целом, очень благодарны за поддержку, которую они получают, и стараются больше интегрироваться в молдавскую жизнь и услуги. Таким образом, даже когда возникают проблемы с услугами, они считают, что идея участия в механизмах подачи жалоб и обратной связи противоречит этому. В этом смысле механизмы подачи жалоб и обратной связи не выполняют своей цели по всему спектру участия сообщества. Более **открытые, основанные на обсуждениях возможности для внесения вклада и участия**, такие как Совместные оценки и очные форумы сообщества, хорошо подходят для групп беженцев, которые заинтересованы в обсуждении более долгосрочных потребностей в рамках усилий по их интеграции в молдавское общество.

Предпочтение информационным пространствам под управлением сообщества

Предпочтительным и наиболее распространенным каналом для беженцев и принимающих сообществ, которые ищут, получают доступ и обмениваются информацией, являются группы в социальных медиа, управляемые сообществом, в том числе для вновь прибывших беженцев и беженцев, перемещающихся между Молдовой и другими местами. **Люди предпочитают небольшие, гиперлокальные группы с известными участниками**, но также участвуют и в более крупных группах с более широким географическим охватом. В этих группах имеются доказательства наличия передовой практики совместной проверки передаваемой информации и выявления случаев мошенничества и дезинформации, включая обмен предупреждениями и поощрение проверки через официальные источники (например, горячие линии).

Имеет ли обратная связь и мой отзыв какое-либо значение?

За пределами управляемых сообществом групп в социальных медиа, сообщества ощущают **низкое признание их субъектности** в том, как они взаимодействуют с властями и гуманитарными организациями по вопросам оказания услуг и проблем беженцев, что сказывается на уровне доверия к ним как к источникам информации. Беженцы чувствуют, что их слова мало что значат в разработке и предоставлении услуг, что действует как **сдерживающий фактор для обратной связи**, обмена мыслями и идеями. В целом, сообщества не ощущают, что предоставление сведений об услугах, которые они получают, что-то изменит, и, хотя гуманитарные организации обладают прочной практикой рассмотрения и реагирования на запросы людей, подающих жалобы или задающих вопросы, общий цикл обратной связи с сообществами в ответ на их вклад (через оценку потребностей, жалобы и обратную связь, мониторинг социальных медиа) не столь очевиден. При рассмотрении многомерных показателей доверия (см. Аналитическую структуру доверия Internews), эта динамика способствует общему снижению уровня доверия.

Низкая прозрачность = низкое доверие

Хотя воспринимаемая прозрачность мер реагирования и помощи немного повысилась, беженцы из Украины и принимающее население требуют **большей прозрачности** от властей и гуманитарных организаций, связанных с принятием решений о помощи. Сохраняется высокий риск дезинформационных нарративов об изменении критериев соответствия услугам и о том, можно ли доверять властям данные беженцев. В сообществах наблюдается низкий уровень различения или понимания того, какие организации стоят за распространяемой информацией. Путаница или несоответствия в информации между источниками иногда воспринимаются как нечто намеренное для введения сообществ в заблуждение.

Межведомственный обмен данными об отзывах и жалобах

Установленные методы обмена данными о жалобах и отзывах/обратной связи между гуманитарными организациями, гражданским обществом и правительством неочевидны, и сотрудникам и волонтерам не всегда понятно (помимо сотрудников, которые сосредоточены на усилиях ААР и руководят ими), как обратная связь наполняет практическую деятельность. Такое **отсутствие стандартизированных процессов обмена и использования данных об отзывах** и жалобах также влияет на координирование цикла обратной связи с сообществами.

ААР в усилиях по интеграции

Правительственные механизмы подачи жалоб и обратной связи недоступны или не известны сообществам, и **сообщества считают, что органы центральной власти не заинтересованы в обратной связи и получении отзывов**. Местные органы власти воспринимаются как имеющие хорошее взаимодействие с сообществами и открытые для жалоб и обратной связи. Активное и заметное присутствие органов власти – как центрального, так и местного уровней – в механизмах ААР будет иметь существенное значение для усилий по интеграции и социальной сплоченности.

Больше возможностей для двусторонней связи и персонализированная информация

С точки зрения воспринимаемой точности, актуальности и доступности информации, ключевые источники информации (гуманитарные организации и правительство) установили хороший уровень доверия среди беженцев и принимающего населения. Однако двусторонние источники информации, такие как горячие линии, которые предоставляют индивидуально подобранную информацию, могут быть перегружены в ключевые моменты, особенно когда изменения в законодательстве или в критериях соответствия праву на получение услуг вызывают беспокойство или замешательство среди беженцев.

Информацию найти легче, но не для всех

Информация более разнообразна, конкретна и полезна, и ее легче найти сейчас, чем в начале реагирования и оказания помощи. Правительственные и гуманитарные **информационные кампании стали более скоординированными и отточенными**, и особенно успешными в личном и проактивном взаимодействии были такие усилия как предоставление временной защиты. Кроме того, беженцы и принимающие сообщества продвигают и делятся полезной информацией и источниками между собой и, в целом, более уравновешены и интегрированы в процессы поиска и обмена информацией. Существенные проблемы с доступом к информации по-прежнему присутствуют для определенных групп беженцев, в особенности для тех, кто не пользуется или не может пользоваться Интернетом (пожилые люди, люди в отдаленных районах и люди, которые боятся официально регистрироваться для получения поддержки).

Освещение в СМИ выигрывает от более тесных связей с гуманитарными организациями и гражданским обществом

Информация, предоставляемая правительством и гуманитарными организациями, доминирует в репортажах молдавских СМИ о проблемах беженцев. Информация часто напрямую копируется из заявлений и пресс-релизов и, похоже, не подвергается влиянию редакционных процессов. Качественное освещение проблем беженцев происходило в основном за счет грантов для СМИ и кампаний в партнерстве с антикоррупционным органом. Тем не менее, **журналисты стремятся к большему количеству связей** с экспертными источниками вне правительства, а также к семинарам, которые соединяют гуманитарные организации и СМИ (особенно в регионах, поскольку многие из этих связей до сих пор были сосредоточены в Кишиневе).

РЕКОМЕНДАЦИИ

1

Создать и опираться на совместные возможности для беженцев из Украины и принимающих сообществ для участия в разработке услуг, процессе принятия решений и обмене жалобами и отзывами. Возможности должны быть в надежной степени регулярными, локализованными, доступными для различных групп (онлайн и лично) и могут воспользоваться преимуществом от объединения беженцев и принимающих сообществ для некоторых методов участия. Крайне важно отчитываться перед сообществами об изменениях, произошедших в результате их участия.

2

Развивать или укреплять сети участников сообщества (беженцы и принимающие сообщества), которые могут делиться информацией из надежных источников через сети сообщества в социальных медиа. Предоставить курс цифровой грамотности и поддержку для руководства безопасными практиками в онлайн-сетях людей из Украины, уделяя особое внимание включению пожилых людей в целях поощрения безопасного участия и доступа к информации в Интернете.

3

Следует расставить приоритеты и поощрять обмен карточками социальных медиа и мультимедийным контентом через социальные медиа, управляемые сообществом. Разработать контент для этих групп и вместе с ними в разнообразных и доступных форматах, таких как короткие аудио- и видеозаписи на украинском, русском и румынском языках. Включить четкие ссылки для доступа к дополнительной информации (онлайн, по телефону, при личном контакте). Использовать эти механизмы для запланированных информационных кампаний, а также в случае резкого роста информационных потребностей, например, когда усилия по мониторингу социальных медиа выявляют распространяющиеся неверную информацию или дезинформационные нарративы.

4

Продолжить повышать прозрачность в целях снижения дезинформации и укрепления доверия.

- Предоставить беженцам и принимающим сообществам четкую информацию о том, как принимаются решения, как финансируется и распределяется помощь. Публично разъяснить, в каких случаях применяются конкретные критерии уязвимости для определения права на получение услуг.
- Планировать и совместно с сообществами использовать результаты с момента начала оценок или исследований. Использовать сети сообщества в Интернете и методы, упомянутые в Рекомендации 2, для циклов обратной связи, а также целенаправленного и персонализированного взаимодействия.
- Обмениваться информацией и быть прозрачным в отношении долгосрочных планов (включая проблемы) для беженцев и принимающего населения.
- Обеспечить обмен информацией по двусторонним каналам с возможностью задавать вопросы и уточнять информацию. Сохранять способность наблюдателей оперативно реагировать, предоставляя полезную информацию на вопросы и комментарии в социальных сетях и на форумах для обмена сообщениями, а также продолжать проводить сессии в режиме реального времени в социальных медиа, чтобы связать беженцев с лицами, принимающими решения в процессе реагирования и оказания помощи.
- Продолжить инвестировать и опираться на существующие мероприятия по мониторингу социальных медиа и отслеживанию слухов для активного реагирования на распространяющуюся дезинформацию о помощи, в том числе на существующие неверные представления о финансировании, распределении и приоритетах помощи. Использовать выявленные слухи в качестве системы раннего предупреждения о пробелах в информировании, неправильных представлениях, надеждах и опасениях сообщества

5

Прежде чем объявлять об изменениях в законодательстве, в правах на получение услуг, следует запланировать увеличение потенциала ключевых двусторонних источников информации (таких как телефонные линии и общественные центры) и поощрять беженцев и принимающие сообщества использовать эти каналы для уточнения информации. Работать с партнерами ААР для картирования телефонных линий, оценки возможностей и интеграции или расширения ресурсов горячих линий по мере необходимости.

6

Создать и поддерживать усилия по улучшению связи между СМИ и беженцами/услугами для беженцев, в том числе в отношении беспокойств принимающего сообщества. СМИ могут быть важнейшим инструментом поддержки усилий по социальной сплоченности и формирования восприятия беженцев и мер реагирования в целом, и их следует использовать для ответа на вопросы и опасения принимающего сообщества по поводу мер реагирования, в том числе о том, как расходуются средства, предоставляемые на меры реагирования и помощи и почему они распределяются именно таким образом. Усилия могут включать в себя:

- Проведение круглых столов со СМИ и поставщиками информации, в частности за пределами Кишинева, для расширения связей и сотрудничества между гуманитарными организациями, правительством и СМИ по вопросам о мерах реагирования на нужды беженцев.
- Совместно разработать базу данных экспертных источников, к которым СМИ могли бы обращаться для репортажей и интервью, а также предоставить пространство для общего понимания приоритетов, процессов и ограничений.
- Рассмотреть возможность поддержки/создания медиа-контента, управляемого беженцами, через специальные каналы, которые отдадут приоритет информационным приоритетам беженцев и способны отстаивать потребности беженцев.

7

Провести информационную кампанию (с использованием двусторонних механизмов и механизмов дискуссионных форумов) о конфиденциальности данных для информирования беженцев из Украины о том, как и почему их личные данные хранятся и управляются властями. Устранить дезинформацию, которая вызывает страх раскрыть личные данные правительству или гуманитарным организациям, например, страх регистрации из-за опасений быть отправленным обратно в Украину.

О ходе выполнения рекомендаций Оценки информационной экосистемы за 2022–2023 годы, см. Приложение 1.

МЕТОДОЛОГИЯ

В этом исследовании используется Оценка информационной экосистемы (IEA) в качестве основы для понимания предложения и спроса на информации, а также ее динамики в этой среде.

Что представляет собой Оценка информационной экосистемы?

IEA — это инструменты, разработанные организацией Internews для понимания различных источников информации, влияющих факторов и уникальных местных особенностей производства и потребления информации сообществом. Способы взаимодействия людей с информацией делают информационные экосистемы динамичными и разнообразными.

Оценка IEA оценивает «здоровье» информационной экосистемы, исследуя три основных элемента:

- **Предложение информации:** Поставщики, создатели или распространители информации;
- **Спрос на информацию:** Информационные потребности и предпочтения сообщества;
- **Динамика информации:** Динамика, такая как доверие между людьми и поставщиками информации, а также притягивание неверных сведений и дезинформации, распространяемой в обществе

В гуманитарном контексте информация является жизненно важной формой помощи. Своевременная, актуальная и доступная информация помогает пострадавшим гражданам понять ситуацию, принять взвешенные решения и получить доступ к жизненно важной помощи. В здоровой информационной экосистеме люди способны оценивать качество получаемой информации (эта способность определяется как информационная грамотность). Они также знают, где могут запросить дополнительную информацию или подать жалобу, или отзыв.

IEA является ключевым подходом в оценках, связанных с Подотчетностью перед пострадавшим населением. Этот подход направлен на обеспечение возможности оказывающим помощь организациям слушать и учитывать потребности людей, а также действовать с целью удовлетворения этих потребностей в соответствии с предлагаемыми решениями, обратной связью и жалобами таким образом, чтобы получатели помощи играли главную роль в принятии влияющих на них решений. [Узнайте больше о Подходе к оценке информационной экосистемы.](#)

Локация

Данные были собраны в четырех населенных пунктах в Республике Молдова (далее — Молдова): Кишиневе, Бельцах, Кагуле и Комрате. Эти локации были выбраны из-за их популярности среди беженцев в качестве мест для среднесрочного и долгосрочного поселения. Данные собирались в городах Кишиневе и Бельцах, а сбор в Кагуле и Комрате также включал в себя некоторые близлежащие деревни.

Продолжительность

Исследование проводилось с ноября 2023 года по февраль 2024 года. Сбор данных осуществлялся в период с декабря 2023 года по январь 2024 года.

Методы исследования

Для этой оценки был принят смешанный подход, который включал в себя четыре метода сбора данных.

(1) **Кабинетные исследования и анализ:** Кабинетное исследование проводилось для анализа существующих отчетов и оценок, данных аналитики социальных медиа, планов действий и других документов, имеющих отношение к доступу к информации для беженцев и граждан в Молдове.

(2) **Обсуждение в фокус-группах (ОФГ):** Всего было проведено 25 ОФГ: 24 ОФГ с личным общением (лицом к лицу) и 1 ОФГ в режиме онлайн в Кишиневе с общим количеством 225 участников. Из них, 14 ОФГ охватили различные группы беженцев (женщины с детьми, мужчины, молодые беженцы, пожилые люди, беженцы, прибывшие в течение последних 6 месяцев, люди с ограниченными возможностями и ромов), 6 ОФГ проводились с представителями принимающего сообщества, а в 5-ти ОФГ принимали участие сотрудники и волонтеры из гуманитарных организаций.

(3) **Интервью с ключевыми собеседниками (ИКС):** Было проведено 18 полуструктурированных ИКС в режиме онлайн и с личным присутствием с госу-

дарственными служащими, местными и международными организациями по оказанию помощи, представителями СМИ и сотрудниками других источников информации и служб по делам беженцев.

(4) Количественный опрос: Количественный очный опрос был проведен среди беженцев из Украины (всего 388 респондентов) и граждан Молдовы (195 респондентов). Данные собрались украинскими и молдавскими сборщиками данных. Применительно к выборке опроса беженцев погрешность составляет ± 5 процентов для выборки из 388 анкет. Применительно к выборке опроса принимающего сообщества погрешность составляет ± 7 процентов для выборки из 195 анкет. Это означает, что полученные результаты опроса имеют связанную с этим неопределенность или потенциальное отклонение до 7 или 5 процентных пунктов в ту или иную сторону, в зависимости от выборки. Дополнительную информацию о том, какой подход и каким образом используется в этом отчете, см. в пункте «Трудности и ограничения в рамках исследования».

(5) Медиа-анализ: Медиа-анализ позволил изучить качество и частоту появления контента молдавских СМИ, связанного с беженцами из Украины и принимающим населением. В ходе анализа рассматривалась степень, в которой медиа-контент предоставляет информацию, помогающую аудитории принимать решения и получать доступ к услугам. А также степень, в которой медиа-контент полезен и практичен для беженцев и принимающих сообществ. Медиа-анализ был сосредоточен на контенте, который относился к беженцам из Украины, опубликованном в период с июля по декабрь 2023 года в 15-ти СМИ. Из этих СМИ, 10 расположены в центральном регионе, включая Кишинев; 3 расположены в южном регионе; и 2 расположены в северном регионе. 69 процентов проанализированного контента было на румынском языке, а 31 процент — на русском. В структуре проанализированного контента 45 процентов составили онлайн-статьи, 27 процентов — радио (подкасты в Интернете), 15 процентов — телевидение (просматриваемые в Интернете) и 12 процентов — печатные статьи, опубликованные в Интернете. В целях облегчения процесса изучения, на основе приведенных выше ключевых вопросов, была разработана матрица анализа, которая помогала аналитику при проведении оценки. Медиа-аналитик изучил контент на основе матрицы качества и провел ИКС с руководством средств массовой информации, чтобы понять потенциал и контекст, лежащий в основе редакционных решений.

(6) Онлайн-анализ социальных медиа: Аналитика социальных медиа в рамках этой оценки была сосредоточена на анализе взаимодействия между участниками онлайн-группы и (в подходящих случаях) модераторами, чтобы понять практику внутригруппового поиска и обмена информацией. Отсле-

живаемая динамика включает мнения о прозрачности, уровень путаницы в информации, удовлетворенность ответами и цифровую грамотность в отношении управления потоками неверных сведений и дезинформации. Компания Internews использовала свою разработанную методологию картирования влияния социальных медиа для определения соответствующих каналов для мониторинга. Два наблюдателя, которые проводили онлайн-мониторинг социальных медиа изучили в общей сложности 209 сообщений или комментариев из 13 онлайн-групп/страниц. Сбор данных осуществлялся в период с декабря 2023 года по январь 2024 года, а отслеживаемые платформы включали Facebook, Instagram, Telegram и Viber. Из 209 сообщений 70 были найдены на официальных страницах/группах, управляемых гуманитарными или общественными организациями, а 139 — в частных группах сообщества. Большинство проанализированных сообщений в доступных группах были написаны на русском языке (95 процентов), а также на других языках, включая румынский, английский и украинский. Исходя из этических соображений, неся полную ответственность за полученные онлайн-данные, их сбор и анализ проводился, обеспечивая защиту конфиденциальности и правильное обращение с любыми идентифицирующими отдельными лицами ссылками на сообщения в социальных сетях.

Выборка

Подход IEA не преследует цели стать статистически репрезентативной выборкой беженцев из Украины, проживающих в Молдове, или принимающего населения по всей Молдове. Тем не менее, мы стремимся к тому, чтобы наше исследование отражало разнообразие сообщества, обеспечивая при сборе данных охват соответствующих подгрупп сообщества с учетом их возраста, пола, местоположением и группой уязвимости.

Чтобы снизить риск непропорционального отражения определенных точек зрения (например, путем включения только молодых женщин), мы использовали для опроса метод квотной выборки с подгруппами, взвешенными на основе приблизительных значений из прошлых исследований и общедоступных отчетов. Опрос с молдавскими участниками охватывал как молдаван, принимающих беженцев, так и других лиц, которые не поддерживали меры реагирования, чтобы обеспечить более сбалансированное понимание. Около 77 процентов беженцев, участвовавших в опросе, были женщинами. При сборе всех данных не собиралась никакой личной или идентифицирующей информации. Данные, собранные в ходе ОФГ, ИКС и опросов, представлены в разбивке по возрасту, полу и другим специфичным для исследования переменным. Все участники ОФГ, ИКС и опросов дали свободное и осознанное согласие на участие в этой деятельности.

Возраст беженцев (опрос) колебался от 18 до 88 лет, при среднем возрасте – 46 лет. Распределение возрастных групп: 18-29 лет (12 процентов), 30-44 года (46 процентов), 45-59 лет (20 процентов) и старше 60 лет (23 процента). Беженцы, опрошенные в ходе опроса, были в основном из Кишинева (46 процентов), остальные были из Комрата, Кагула и Бельц, представляя 17-18 процентов каждой подвыборки населенного пункта.

Трудности и ограничения в рамках исследования

Ограничения при сборе данных: Исследователи и сборщики данных столкнулись с рядом трудностей при доступе к актуальной информации о количестве беженцев в центрах размещения из-за их закрытия. Было сложно определить местонахождение беженцев, живущих в частных квартирах или домах. Еще одна проблема была связана с несоответствием между официальным количеством беженцев и фактическим количеством размещенных в соответствующих центрах, при этом некоторые беженцы числились только в списках (обычно беженцев меньше, чем указано в официальных отчетах). Ограниченные временные рамки проведения всего исследования также затрудняли последовательность сбора данных. Таким образом, ОФГ и ИКС не могли подтвердить или углубиться в результаты количественных исследований. Таким образом, расхождения между ОФГ и выводами опроса не могли быть проверены.

Вовлеченность участников: Беженцы в значительной мере колебались или отказывались участвовать в опросах и фокус-группах из-за их прошлого опыта общения со СМИ, запрашивающих интервью, а также предыдущих опросов, проведенных для оценки потребностей и исследований. Также мы заметили более высокую степень отказа от участия в опросе представителей принимающего сообщества. Представители сообщества не ощущали никакой пользы или положительных изменений в результате своего участия в прошлом, поэтому не хотели снова тратить время на участие.

Условия в Молдове могли повлиять на обратную связь и отзывы: Данные собирались на фоне высокого уровня инфляции и роста цен по всей Молдове, а также в преддверии Рождества. Зимние каникулы привели к снижению доступности беженцев для участия в опросах, поскольку многие предпочитали навещать родственников или были заняты иным образом. Хотя нет никаких доказательств того, что такие события существенно повлияли на собранные данные, подобные условия служат важным фоном для обратной связи, представленной в этом отчете.

Место проведения: Сбор данных проводился в четырех населенных пунктах (Кишинев, Бельцы, Кагул и Комрат). Хотя выбранные населенные пункты обеспечивают хорошую географическую репрезентативность по всей Молдове (Юг, Север и Центр), результаты могут быть не репрезентативными в общенациональном масштабе. Например, жители Бельц и Комрата в основном говорят по-русски, поэтому 57 процентов респондентов принимающего сообщества предпочитают русский язык при доступе к государственным или гуманитарным услугам в Молдове. Но эта пропорция не отражает все население Молдовы, поэтому к этим данным следует относиться осторожно.

Статистическая значимость: в некоторых случаях выводы, которые обычно не считаются статистически значимыми (т.е. составляют менее 5 процентов), включены в перечень выводов. Обычно это встречается в тех случаях, когда первоначальный результат сравнения (например, в исследовании IEA за 2022-2023 гг.) уже составлял низкий процент (например, 10 процентов или ниже), и поэтому изменение на 5 процентов показывает относительно значительный сдвиг внутри этого результата. Результаты ниже 5 процентов рассматриваются в этом отчете как подчеркивающие потенциальные тенденции, но не предназначены для представления статистически значимых выводов.

Область исследования

Данное исследование не ставило своей целью оценку качества обслуживания. Однако в процессе исследования люди оставляли обратную связь и отзывы относительно качества услуг и описывали свое взаимодействие с поставщиками услуг. Хотя это не входит в задачи настоящего отчета, такие отзывы были переданы соответствующим правительственным учреждениям и организациям по оказанию помощи для принятия мер.

ВЫВОДЫ



Беженцы из Украины и молдаване в принимающих сообществах за последний год претерпели значительные изменения, которые повлияли на то, как они ищут, получают доступ, создают и обмениваются информацией.

Около 115 000 беженцев из Украины остаются в Молдове, что составляет около 4 процентов от общей численности населения. По состоянию на конец декабря 35 950 из них подали заявки на получение статуса временной защиты (СВЗ). Помимо обладателей СВЗ, более 8 000 беженцев из Украины легализовали свое пребывание в Республике Молдова либо через систему предоставления убежища, разрешения на работу и учебу, либо через семейные связи. В декабре 2023 года УВКБ ООН объявило, что беженцам из Украины, получающим денежную помощь, потребуется легальный статус в Молдове, чтобы продолжать получать финансовую поддержку с марта 2024 года.

70 процентов от общего числа беженцев нуждаются в поддержке для удовлетворения своих основных потребностей, при этом примерно 15 процентов классифицируются как крайне уязвимые из-за нескольких уровней уязвимости в своих семьях. Факторы стресса, связанные с разлукой с близкими и отсутствием традиционных систем поддержки, отсутствие ясности относительно того, когда и смогут ли они вернуться домой, а также трудностями с адаптацией к новым системам и образу жизни, могут повлиять на психическое здоровье и психосоциальное благополучие. Информационные неупорядоченности (такие как отсутствие доступа к информации, неверные сведения и дезинформация, а также отсутствие возможности чувствовать себя услышанными со стороны лиц, принимающих решения) влияют на психосоциальное благополучие, а также приводят к ухудшению уровня психосоциального

благополучия. В целом, беженцы из Украины и молдаване ощущают переход от чрезвычайного реагирования на удовлетворение основных потребностей беженцев к более интегрированной и долгосрочной системе поддержки. Хотя есть и исключения, в целом беженцы в ходе обсуждений в фокус-группах выразили общее ощущение, что они лучше знакомы с молдавскими системами и местной средой.

План реагирования на нужды беженцев на 2024 год отражает и поддерживает это, подчеркивая важность более тесного сотрудничества между гуманитарными, миротворческими организациями и организациями развития, которое фокусируется на устойчивом вовлечении беженцев в национальные системы, в программы развития, укрепления социальной сплоченности, основанные на фактических данных и локализации мер. В обновленных приоритетах плана на 2024 год особое внимание уделяется доступу к правовому статусу, защите и правам (Стратегическая цель 1) и социальной сплоченности между беженцами и принимающими сообществами (Стратегическая цель 4), обеспечивая при этом удовлетворение конкретных потребностей посредством адресной поддержки и помощи (Стратегическая цель 2).

Беженцы из Украины также немного более рассредоточены и в более неустойчивом состоянии, чем в 2022 году. Закрытие Центров размещения беженцев (ЦРБ) означает, что в этих помещениях концентрируется меньше людей, и большинство из них селятся в различных частных помещениях. Отход от ЦРБ означает, что существует потребность в местах сбора беженцев, а усилия по интеграции привели к тому, что местами встреч стали центры религиозных организаций, церкви и центры местных организаций гражданского общества.

В 2023 году беженцы из Украины чаще путешествовали между Украиной и Молдовой или другими соседними странами и Молдовой. При опросе на пограничных переходах в 2023 году 85 процентов людей из Молдовы до опроса возвращались в Украину два или более раз. Около половины респондентов, опрошенных МОМ, приехали в Украину с краткосрочным визитом, а 25 процентов не были уверены в продолжительности визита. Около трети респондентов назвали посещение членов семьи основной причиной возвращения, а другие мотивы включали возвращение для получения или продления документов, проверки своего имущества, доступа к медицинскому обслуживанию и помощи семье и друзьям. Из опрошенных для данной оценки 37 процентов заявили, что они перемещались туда и обратно из Молдовы и другой страны, при этом 85 процентов из них перемещались между Украиной и Молдовой, а другие типичные перемещения включали Румынию, Польшу, Францию и Чехию.

В ноябре 2023 года в Молдове состоялись местные выборы – первые в серии выборов, которые пройдут одни за другими: президентские выборы пройдут в 2024 году, а парламентские – в 2025 году. Вместе с выборами распространяется информация о политике правительства в отношении беженцев, о России и пути Молдовы к вступлению в Европейский Союз – все это оказывает влияние на беженцев из Украины и молдавское население, которое их принимает. Перед местными выборами власти Молдовы обвинили Россию в попытке повлиять на выборы посредством незаконного финансирования избирательной кампании, подкупа голосов и дезинформации, о соучастии украинских беженцев во вмешательстве России в дела Молдовы. Несмотря на то, что в Молдове беженцев в целом приветствовали и поддерживали, растет ощущение социальной напряженности, которая может повлиять на то, как люди ищут и делятся информацией, особенно на степень, в которой они делают это комплексно через молдавские каналы.

Что касается жителей Молдовы, большинство опрошенных в рамках проведения данной оценки не ощущают значительных изменений в своей повседневной жизни за последние шесть месяцев. Большинство (60 процентов) не видят особых изменений в своем финансовом положении, общении, доступе к медицинскому обслуживанию, социальной поддержке, ситуации с безопасностью, доступе к основным товарам, трудоустройству, досугу, жилью, образованию и способности выражать свое мнение на общественных форумах. В разной степени некоторые молдаване увидели улучшения в некоторых из этих областей (в среднем 13 процентов). В среднем 12 процентов чувствуют, что они испытывают изменения к худшему, при этом финансовое положение является той областью, где люди чувствуют себя хуже всего (22 процента). Молдаване в целом рады, что украинские беженцы приехали в Молдову и могут получить здесь помощь (60 процентов положительно относятся к беженцам). Тем не менее, 20 процентов молдаван считают, что беженцы не должны долго оставаться в Молдове. Есть меньшинство (9 процентов опрошенных молдаван), которые относились и продолжают негативно относиться к беженцам. Мнения респондентов об украинских беженцах формируются преимущественно на основе непосредственного опыта (54 процента) и средств массовой информации (45 процентов). Социальные медиа также играют свою роль: 20 процентов формируют мнение о беженцах из онлайн-форумов и групповых чатов.

Именно в этом изменившемся контексте проводилась данная оценка информационной экосистемы. Выводы аналогичной оценки, проведенной в 2022-23 годах предоставляют важную информацию и сравнение многих аспектов с настоящим отчетом, в некоторых случаях ссылаясь на них. Данная оцен-

График 1. Изменения в восприятии украинских беженцев принимающим сообществом (2023/24 гг.)

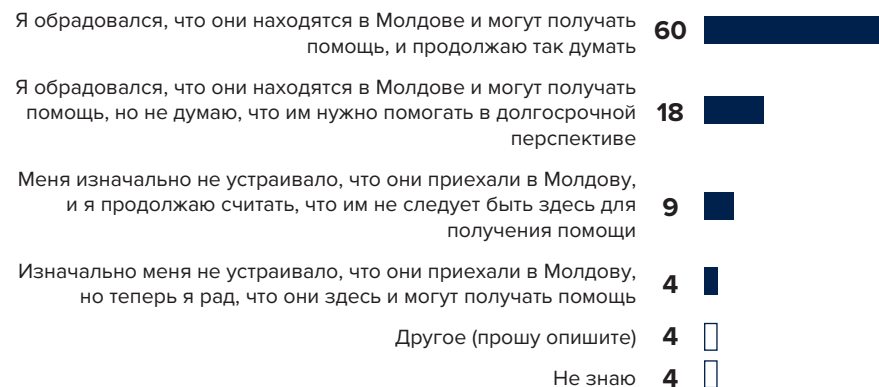


График 2. Как формируются мнения, принимающее сообщество (2023/24 гг.)



ка, сформированная с учетом изменившегося контекста, описанного выше, фокусируется на измененных или новых информационных потребностях, пробелах и преградах. Факторы, которые не подверглись значительным или актуальным изменениям, такие как информационная среда или демографические факторы, не рассматривались снова в этом отчете. В этом отчете также предпринята попытка глубже изучить компоненты информационной экосистемы, которые особенно развиваются в связи с поддержкой беженцев со стороны Молдовы и (или) имеют отношение к долгосрочной поддержке, взаимосвязанным программам и социальной сплоченности, включая Механизмы подотчетности перед пострадавшим населением и доверие к информации.

Данная оценка в первую очередь охватывала Кишинев, Бельцы, Комрат и Кагул (где проводились ОФГ и опросы), однако данные из других географических регионов также включены через данные, собранные посредством онлайн-мониторинга социальных медиа в Молдове (без учета субнациональной специфики) и ИКС с участниками, которые работают на национальном уровне.



Раздел 1: Информационные потребности и доступ к информации

ДОСТУП К ИНФОРМАЦИИ

Легкость доступа

На вопрос, легче или сложнее беженцам найти необходимую им информацию для повседневной жизни по сравнению с тем, когда они впервые приехали в Молдову, большинство респондентов опроса беженцев (69 процентов) во всех населенных пунктах ответили, что им стало легче получить доступ к необходимой информации по сравнению с тем, когда они впервые приехали. Это основано на выборке беженцев, которая включает 73 процента из тех, кто находился в Молдове более шести месяцев, 27 процентов из тех, кто находился в Молдове менее 6 месяцев, и 37 процентов из общей выборки беженцев, кто регулярно перемещается между Молдовой и другой страной (более подробная информация ниже). В начале 2023 года 60 процентов украинских беженцев, респондентов опроса IEA, заявили, что не сталкиваются с проблемами с доступом к необходимой им информации. Таким образом, основываясь на данных исследований доступа к информации, связанной с услугами для беженцев за два года, мы видим в целом положительное мнение о доступе к информации среди беженцев, а также большинство респондентов считают, что уровень доступа имеет тенденцию к улучшению, а не к ухудшению.

Беженцам, проживающим в Бельцах и Кагуле, стало легче получать доступ к необходимой информации по сравнению с первыми днями или неделями прибытия в Молдову (79 процентов в Бельцах, и 71 процент в Кагуле). Беженцам, проживающим в Кишиневе, с момента их первого прибытия стало не-

График 3. Изменения в доступе к информации, беженцы (2023/24 гг.)

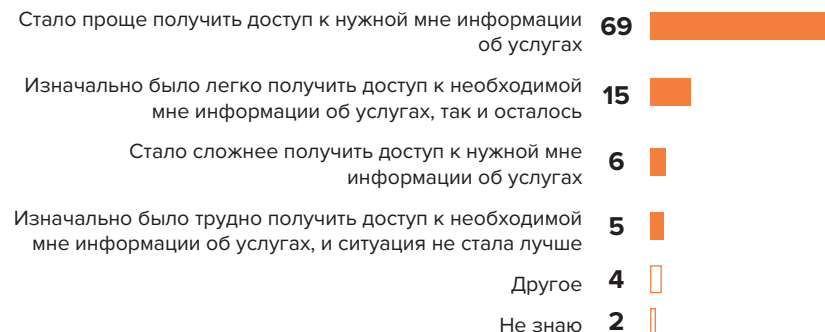


График 4. Доступ к информации по регионам, беженцы (2023/24 гг.)



много легче получить доступ к необходимой им информации (68 процентов). В Комрате показатели с точки зрения восприятия того, что доступ к информации со временем ухудшился немного выше, чем в других местах. Но в целом только 10 процентов беженцев, опрошенных в Комрате, считают так.

На легкость доступа к информации в некоторой степени влияет продолжительность пребывания беженцев в Молдове, при этом доступ к информации имеет тенденцию улучшаться со временем. Среди опрошенных беженцев 62

процента вновь прибывших беженцев (менее 6 месяцев) указали на улучшенный доступ к информации по сравнению с 73 процентами респондентов-беженцев, которые находились в Молдове в течение полутора лет и более. Те, кто находится в Молдове более 6 месяцев, говорят, что имеют доступ к более актуальной и подробной информации по сравнению с первыми неделями или месяцами после их прибытия. В ходе обсуждений в фокус-группах беженцы указывали на психосоциальный стресс, вызванный войной, и переезд в Молдову означал, что им нужен отдых. Но через пару недель они начали искать необходимую им информацию. Они отмечали способность лучше ориентироваться в источниках информации и умение знать, какая информация им нужна и где ее найти (в том числе в какую конкретную организацию следует обратиться с конкретными вопросами/помощью).

График 5. Доступ к информации по продолжительности пребывания в Молдове, беженцы (2023/24 гг.)



Недавно прибывшие (в течение последних 6 месяцев) в Молдову из Украины часто упоминали онлайн доступ к информации об услугах для беженцев в Молдове, до прибытия в страну. Это подтверждается опросами МОМ на пограничных пунктах, которые показали, что 60 процентов людей, пересекших границу Молдовы из Украины в 2023 году, искали помощь и поддержку в социальных сетях. Организации, оказывающие поддержку вновь прибывшим беженцам, заявили, что многие вновь прибывшие уже хорошо информированы, изучив условия, услуги и правовой статус в Молдове до прибытия, наладив связь через группы в социальных сетях с другими украинскими беженцами, которые находятся сейчас или ранее находились в Молдове. Беженцы, вновь прибывшие в 2023 году, не только полагались в основном на группы в социальных

сетях, но и искали информацию через ЦРБ, общественные центры и официальные сайты, такие как doromoga.gov.md. Вновь прибывшие беженцы, в большей степени, чем те, кто находился в Молдове более шести месяцев, указали, что им нужна дополнительная информация о денежной программе УВКБ ООН (67 процентов против 56 процентов), а также о поддержке психосоциального и психического здоровья (78 процентов против 65 процентов).

Для беженцев, перемещающихся туда и обратно через границы, доступ к информации также прост. Однако те, кто перемещался туда и обратно, с большей вероятностью отвечали, что доступ к информации был для них легким с самого начала (19 процентов против 12 процентов, оставшихся с момента приезда). Структура информационных привычек беженцев, перемещающихся туда и обратно, и тех, кто остается в стране, не сильно различается, и беженцы указывают, что они получают доступ к одним и тем же (онлайн) источникам информации о Молдове, когда они находятся за пределами страны. Однако мы наблюдаем, что те, кто остается в стране, с большей вероятностью используют местные органы власти в качестве источника информации (19 процентов), по сравнению с беженцами, перемещающимися туда и обратно (всего 7 процентов), что указывает на то, что те, кто остается, с большей вероятностью развивают доверие и связи с местными сетями и властями.

Интернет пространство

Онлайн-группы постоянно называют наиболее используемым каналом для получения информации, но увеличение числа пользователей привело к всплеску спама, рекламы и мошенничества. Такое обилие нерелевантного контента затрудняет поиск жизненно важной информации, поскольку вновь прибывшие все еще учатся распознавать необходимую информацию. Участники ОФГ заявили, что навигация по огромному объему данных в онлайн-группах, в составе которых они находятся, остается трудоемкой задачей, и говорили о необходимости постоянного мониторинга групп, чтобы не упустить возможности получения помощи.

” Сейчас очень много спама, мошенников и рекламы. Если не проверять несколько часов, там уже будет 500-700 сообщений.

[Кишинев, недавно прибывшая беженка, декабрь 2023 г.]

Доступ молодежи к информации

Молодые беженцы из Украины демонстрируют явное предпочтение онлайн-источникам и первоисточникам и описывают эффективные способы ориентирования по каналам и проверки информации. Они регулярно используют официальные страницы гуманитарных организаций и (или) государственных учреждений в социальных сетях и приложениях для обмена сообщениями (Viber, Telegram) и отдают предпочтение этим официальным группам по сравнению с группами, управляемыми сообществом или частными группами в социальных сетях.



Лично для меня канал информации расширился, когда я просто узнал, куда обратиться. Вы идете и задаете новый вопрос. И эти люди, кураторы, организации, волонтеры ответят вам, если знают эту информацию. Открыты также такие источники, как социальные сети, социальные группы и подгруппы и различные общественные организации. Вам просто нужно уделить этому время, посидеть и почитать. Не делать домашнее задание с детьми, сидеть, читать, входить в группу, узнавать информацию.

[Кишинев, молодой беженец, декабрь 2023 г.]

Данные опроса об использовании ключевых онлайн-источников (таких как веб-сайт УВКБ ООН и сайт Services Advisor) показывают, что примерно на 8 процентов больше молодых людей в возрасте от 18 до 29 лет регулярно используют эти платформы, чем беженцы старшего возраста. Молодые украинские беженцы с меньшей вероятностью будут связываться с сайтом Dorotoha / «Молдова за мир» (лишь 11 процентов беженцев в возрасте от 18 до 29 лет регулярно пользуются им по сравнению с 25 процентами в возрасте от 45 до 59 лет), хотя, по данным ОФГ, это, скорее всего, из-за меньшей информированности о сайте «Молдова за мир» в качестве онлайн-платформы и путаницы во взаимосвязи между Dorotoha и «Молдовой за мир». Молодые люди также с меньшей вероятностью воспользуются «Зеленой линией» помощи беженцам, при этом 7 процентов беженцев в возрасте от 18 до 29 лет используют ее регулярно по сравнению с 14 процентами в возрасте старше 60 лет.

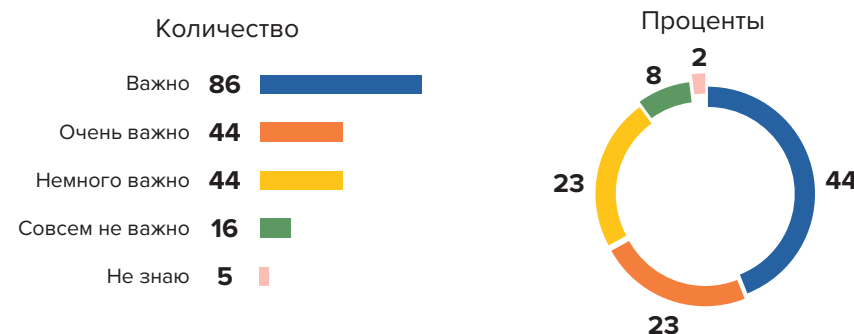
Доступ граждан Молдовы к информации

Что касается молдаван, живущих в районах проживания беженцев из Украины, 50 процентов опрошенных чувствуют себя очень информированными или имеют достаточно информации об услугах и поддержке, связанных с ре-

График 6. Степень информированности об услугах для беженцев, принимающее сообщество (2023/24 гг.)



График 7. Важность получения информации об услугах для беженцев, принимающее сообщество (2023/24 гг.)



агированием на нужды беженцев. Эти показатели немного более высокие по сравнению с 2022 годом, когда 43 процента опрошенных молдаван указали, что у них достаточно информации о мерах реагирования и помощи. 67 процентов опрошенных молдаван указали, что важно и очень важно быть информированным о мерах реагирования на нужды беженцев, что сопоставимо с молдаванами, опрошенными в Оценке IEA за 2022/23 гг., когда 63 процента имели такие же настроения. В целом, это свидетельствует о незначительном улучшении и сокращении разрыва между молдаванами, которые стремятся получать информацию, и теми, кто считает, что владеет ею (17 процентов).

В Комрате дискуссионные группы принимающего молдавского сообщества выразили мнение, что они в гораздо меньшей мере владеют информацией о мерах реагирования на нужды беженцев. Они отметили, что для того, чтобы они получали информацию, был создан специальный онлайн-канал, но отметили, что там очень мало информации и мало взаимодействия.

В ходе обсуждений в фокус-группах молдаване в принимающих сообществах отметили, что, по их мнению, в настоящее время информация, распространяемая организациями и местными органами властями, стала более целенаправленной для людей, которые в ней нуждаются. Они также заметили общее снижение объема распространяющейся общей информации по сравнению с началом прибытия беженцев, в том числе в СМИ и онлайн-пространствах, в которых они участвуют. Молдаване считают, что беженцам нужно меньше специальных каналов информации, чем, когда они впервые прибыли, поскольку они начинают интегрироваться в молдавское общество и могут искать и обмениваться информацией на рабочем месте и через учебные заведения. Они также ощутили, что беженцы из Украины изучают / начнут изучать или перенимать румынский, или языки предпочитаемые в данной местности (например, русский).

” ... те, кто остался, уже интегрировались в наше общество, некоторые уже получили или хотят получить гражданство. Некоторые обосновались, чтобы жить и работать, они также начали изучать язык, чтобы они могли сосуществовать и жить с нами в нашем обществе.

[Кишинев, принимающее сообщество, женщина, декабрь 2023 г.]

Языковые предпочтения

Для 79 процентов респондентов-беженцев предпочтительным языком является русский, 19 процентов – украинский и 1 процент – румынский. На вопрос, сталкиваются ли они с трудностями при использовании предпочитаемого ими языка для доступа к информации, в среднем 51 процент респондентов-беженцев ответили, что не сталкиваются с трудностями. Однако в Бельцах это в меньшей степени (46 процентов) и в Комрате (34 процента). Небольшое количество респондентов указало на некоторые трудности, связанные с грамотностью, доступом для людей с ограниченными возможностями, пониманием или отсутствием актуальности (все ниже 7 процентов). Это представляет собой очень незначительное снижение уровня трудностей, с которыми сталкивались беженцы, опрошенные в ходе исследования IEA за 2022/23 гг., которое показало, что около 10 процентов респондентов сталкивались с языковыми трудностями при

График 8. Трудности с доступом к информации на предпочитаемом языке, беженцы (2023/24 гг.)

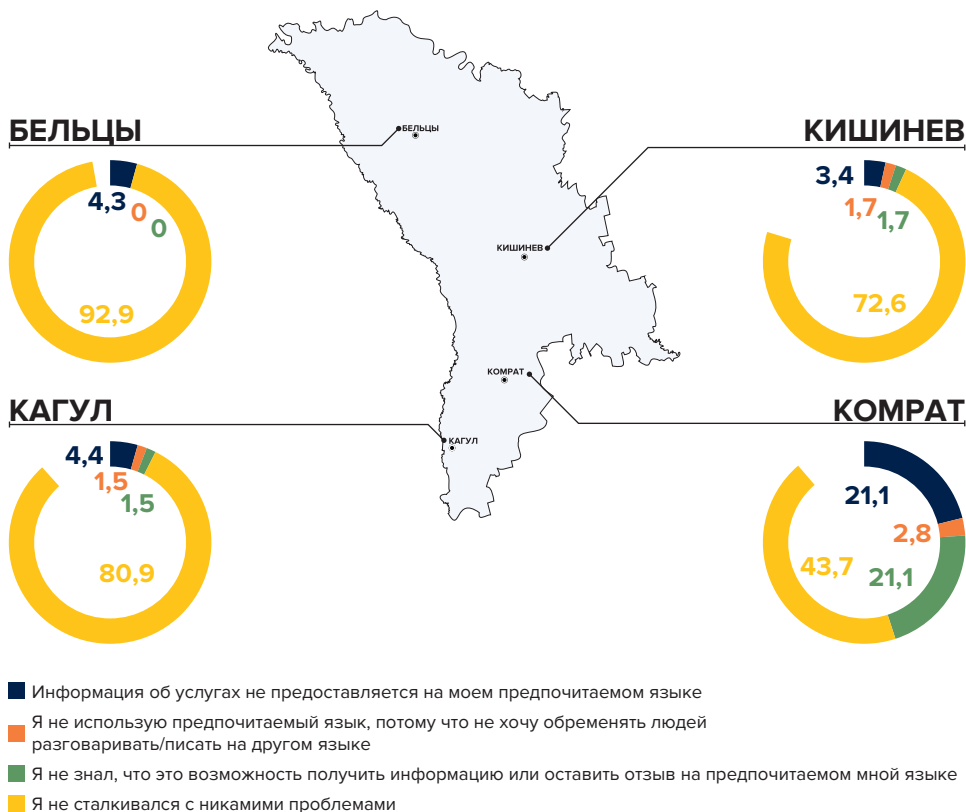


доступе к информации, связанной с беженцами. Однако, значительно более высокий процент респондентов в Комрате сталкивается с двумя типами трудностей (информация не предоставляется на предпочитаемом языке, и респонденты не знают, что могут получить доступ к информации и делиться обратной связью / оставить отзыв на предпочитаемом языке)

В 2023 году и в дальнейшем, учитывая, что поддержка беженцев из Украины все чаще опирается на правовую базу Молдовы, следует ожидать, что беженцы (99 процентов которых предпочитают русский или украинский языки) столкнутся с трудностями в доступе и понимании молдавского законодательства или политических документов, которые в основном на румынском языке. В ходе обсуждений в фокус-группах беженцы отмечали трудности с доступом к тому, что они называли «официальной информацией», и жаловались, что информация правительства Молдовы не переводится на русский или украинский языки.

График 9. Трудности с доступом к информации на предпочитаемом языке по регионам, беженцы (2023/24 гг.)

Сталкиваетесь ли вы с какими-либо трудностями при использовании предпочитаемого вами языка для доступа к услугам, задавания вопросов, оставлении отзывов или подачи жалоб? (Да, %, беженцы, N=388)



“Мы до сих пор не перевели на русский, а тем более на украинский язык протокол Министерства здравоохранения, в котором содержится перечень медицинских услуг, доступных обладателям временной защиты и так далее.»

[Кишинев, беженка из Одессы, декабрь 2023 г.]

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ И ПРИОРИТЕТЫ

Беженцы

Потребности в более долгосрочной перспективе и в интеграции означают, что у людей появляется больше желания участвовать в содержательных беседах, делиться своими соображениями, а также предлагать ценные советы, чтобы понимали их уникальный контекст. Поставщики услуг знают об этом и пытаются обеспечить такого рода поддержку, но в сообществе существует общее мнение, что (за исключением личного взаимодействия, такого как ярмарка Временной защиты) у людей возникают проблемы с доступом к этому виду взаимодействия. Например, считается, что дозвониться по телефонным линиям сложно из-за длительного ожидания, и есть ключевые части сообщества, которые не имеют регулярного/легкого доступа к этому уровню индивидуального взаимодействия для решения своих проблем и переживаний.

В ходе опроса беженцы из Украины указали, что у них есть пять основных информационных потребностей и они сосредоточены вокруг денежной помощи, ваучеров на продукты питания и одежду, доступа к медицинскому обслуживанию, юридических вопросов (в том числе Статус временной защиты) и возможностей трудоустройства. Онлайн-мониторинг социальных сетей показал широкое обсуждение вопросов, связанных с временной защитой (особенно, как это влияет на право получения денежных средств) в онлайн-группах. Хотя другие темы также важны (образование, уход за детьми, психическое здоровье), в рамках опроса о них менее 10 процентов упоминаний. Менее важными темами сейчас являются переселение в другие страны (снижение с 16 процентов до 2 процентов в этом году), предоставления убежища и защиты (снижение с 16 процентов до 2 процентов в этом году) и безопасность.

График 10. Информационные потребности, беженцы (2022/23 гг. по сравнению с 2023/24 гг.)



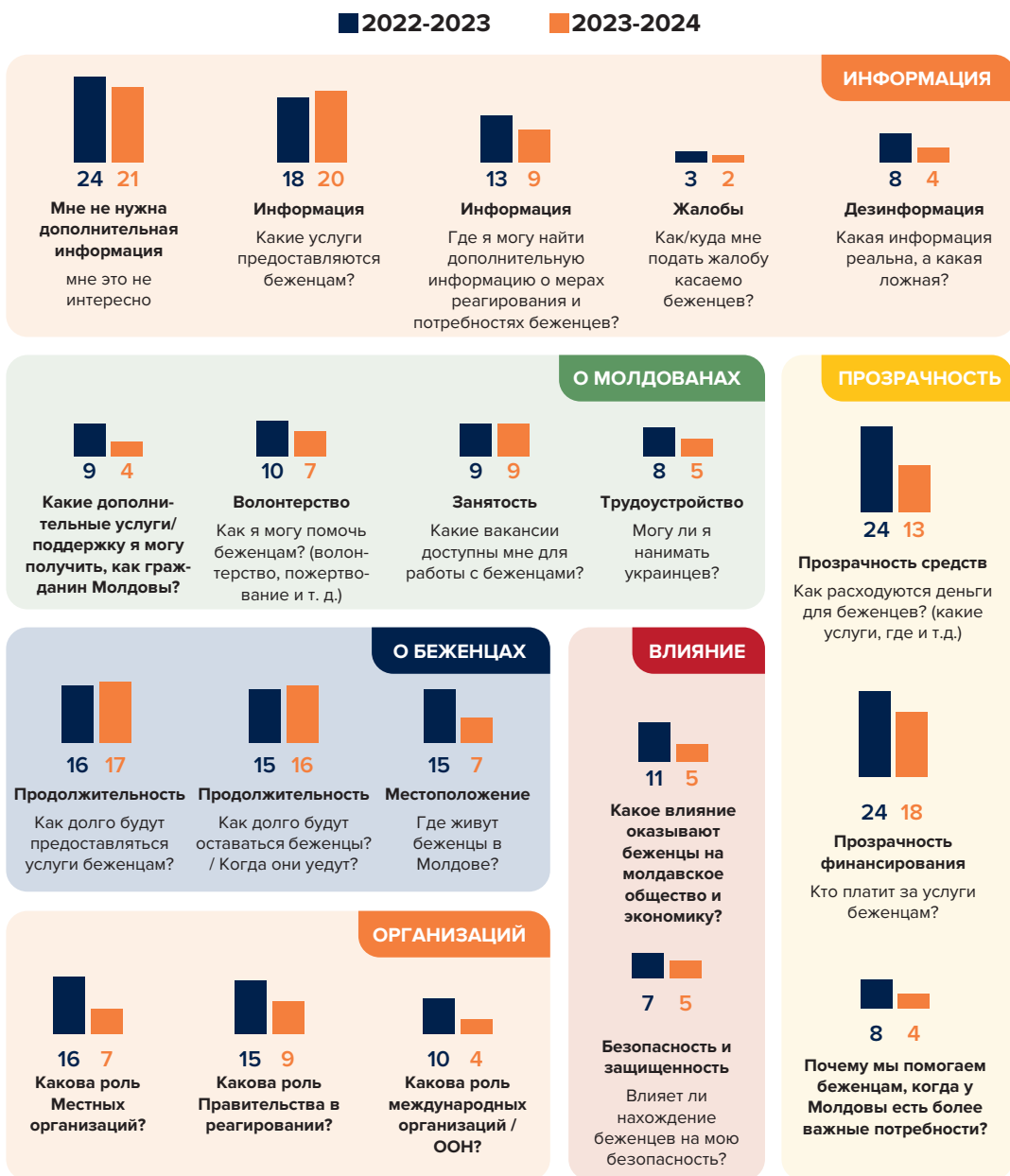
В целом по сравнению с предыдущим годом желание получить больше информации по топ-5 темам значительно снизилось. Число респондентов, ищущих дополнительную информацию о здравоохранении, возможностях трудоустройства и образовании детей, сократилось вдвое по сравнению с исследованием IEA за 2022/23 гг. Хотя информация о продовольственных и денежных программах также снизилась (на 24 процента, соответственно 17 процентов), интерес к этим темам по-прежнему высок.

Общее снижение числа беженцев, желающих иметь больше информации по определенным темам, обусловлено мнением (большинства) из них о том, что стало легче находить информацию и выбирать источники необходимой им информации, особенно для тех, кто находится в стране 6 и более месяцев. Постоянная потребность в дополнительной информации о ваучерах на продукты питания и одежду, а также денежной помощи согласуется с продолжающимися высокими потребностями в чрезвычайной поддержке среди некоторых беженцев (по данным, 70 процентов от общего числа беженцев, которым требуется поддержка для удовлетворения базовых потребностей).

Принимающие сообщества

Восемьдесят процентов молдаван в принимающих сообществах заявили, что они заинтересованы в получении дополнительной информации о мерах реагирования на нужды беженцев. 5 первоочередных тем связаны с прозрачностью средств (кто платит и как тратятся деньги), продолжительностью пребывания беженцев в Молдове (включая продолжительность оказания услуг) и информацией об услугах для беженцев (какие услуги предоставляются). Молдаване также хотят узнать больше о том, когда закончится война и когда/если украинцы вернуться в свою страну и сколько беженцев все еще находится в Молдове. По сравнению с предыдущим исследованием IEA, интерес принимающего сообщества к большинству тем, касающихся беженцев в Молдове, в основном несколько снизился, но диверсифицировался (на 16 процентов больше респондентов предложили «другие» темы в ходе опроса). Это демонстрирует необходимость предоставления возможностей для более открытых бесед и взаимодействия с принимающими сообществами, которые могут поднять конкретные (а иногда и более сложные) вопросы, вызывающие озабоченность или интерес. В 2023/2024 году интерес к некоторым темам снизился почти вдвое по сравнению с предыдущим годом, в том числе: роль правительства, местных и международных организаций в мерах реагирования на нужды беженцев, услуги для граждан Молдовы, трудоустройство беженцев гражданами Молдовы, дезинформация и причины для оказания помощи беженцам.

График 11. Информационные потребности, принимающее сообщество (2022/23 гг. по сравнению с 2023/24 гг.)



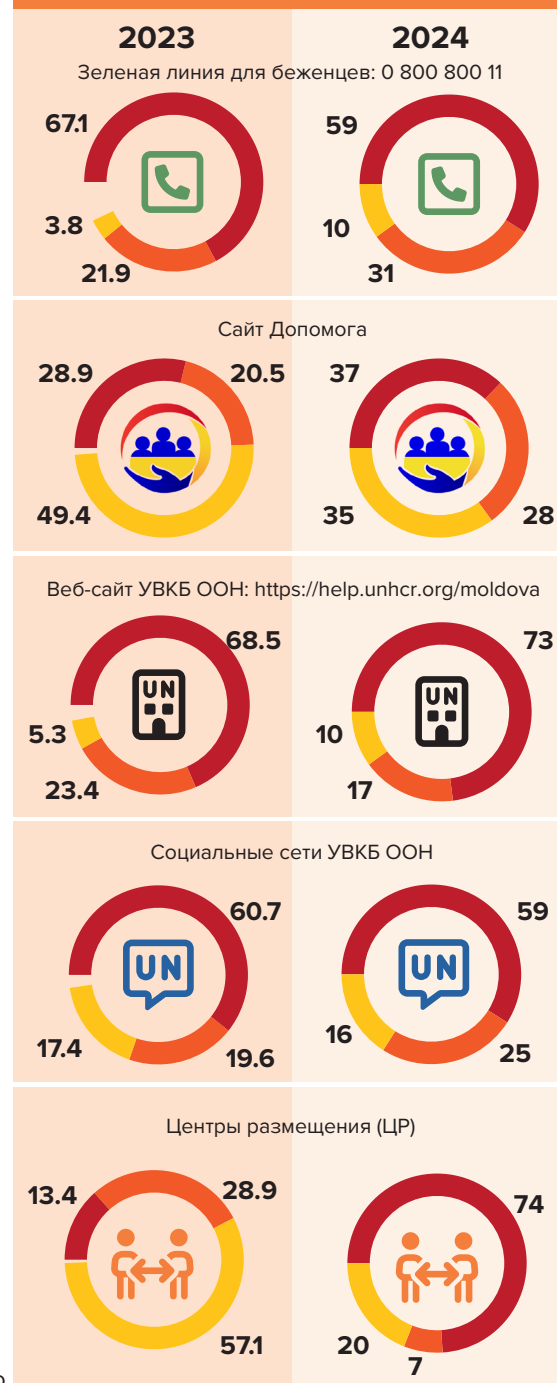
ИСТОЧНИКИ И КАНАЛЫ

Что касается официальных правительственных и гуманитарных источников, данное исследование было сосредоточено в частности на перечне ключевых источников, предоставленных УВКБ ООН и партнерами APP, включая:

График 12. Источники информации, беженцы (2023/24 гг.)



График 12. Источники информации, беженцы (2023/24 гг.) сравнение



Из этих групп наиболее используемым источником информации для служб беженцев является веб-сайт Doromoda (35 процентов упомянуто в опросе беженцев). Doromoda продолжает обеспечивать высокий стандарт точной и своевременной информации от правительственных учреждений и гуманитарных организаций, а также реагирует на отслеживаемые жалобы/дезинформацию для уточнения запросов к соответствующим источникам (например, соответствующим министерствам). Беженцы также используют платформу Doromoda / «Молдова за мир» (24 процента) и ЦРБ (20 процентов) в качестве основных источников информации, за которыми следуют «Горячая линия денежной помощи» (19 процентов), социальные медиа УВКБ ООН (16 процентов) и местные органы власти (14 процентов). Эти выводы аналогичны выводам отчета IEA за 2022/23 гг., поэтому в этом отчете основное внимание будет уделяться более подробному обзору уровней доверия к этим источникам (см. Раздел 2).

Группы, участвующие в этой оценке (беженцы, принимающие сообщества, работники гуманитарных и общественных организаций и волонтеры), в подавляющем большинстве говорили о сдвиге (даже большем) в сторону онлайн-групп, и особенно групп, управляемых сообществом, как основных – и все более привычных – каналов для беженцев из Украины, которые ищут, получают и обмениваются информацией. Это следует из выводов исследования IEA за 2022/23 гг., что 65 процентов беженцев из Украины регулярно/часто искали информацию через социальные медиа, а 22 процента делали это иногда (только 12 процентов указали, что никогда не делали этого). В частности, беженцы предпочитают искать, получать доступ, делиться и создавать информацию в гиперлокальных онлайн-группах (включая семью, друзей и соседей, а в некоторых случаях людей, которые постоянно находятся или проводят время в Украине), что также показывает отход от крупных групп в Telegram или Viber, которые были созданы и привлекали тысячи участников в 2022 году. Большие, открытые (или частные, в которые можно легко вступить) группы часто ориентированы на регион (например, группы, сосредоточенные в Приднестровье или Гагаузии). Большие и открытые онлайн-группы значительно различаются по размеру: от 500 до 100 000 участников, и часто включают в себя многих участников за пределами Молдовы (более подробная информация о рисках, связанных с этими группами, содержится в Разделе 4 настоящего отчета). Эти группы не модерятся и официально не пользуются содействием от сотрудников гуманитарных организаций или правительства, однако некоторые из них охватываются посредством онлайн-мониторинга социальных медиа информационного отдела ОО Laolaltă.

Ключевые гуманитарные организации и группы гражданского общества широко представлены в Интернете, в том числе УВКБ ООН, МОМ и Информационный отдел ОО Laolaltă. Гуманитарные организации уделяют большое внимание привлечению и обмену информацией через онлайн-группы (управляемые организацией), при этом сотрудники организаций отмечают наличие дополнительных усилий для взаимодействия, в частности, в Telegram и Facebook. Есть свидетельства попыток использовать возможности онлайн-форумов для двустороннего общения на этих платформах. Например, МОМ периодически открывает свой официальный Telegram-канал для вопросов, комментариев и обратной связи от участников группы и получает хорошую активность на этих акциях.

Динамичные, откровенные и открытые разговоры и взаимодействие, как правило, происходят чаще в «неофициальных» и немодерируемых общественных группах, тогда как официальные гуманитарные модерируемые группы рассматриваются опрошенными беженцами и в ОФГ как «доски объявлений», где организации делятся информацией о своих услугах. Онлайн-мониторинг социальных медиа, проведенный в рамках этой оценки, показал, что беженцы из Украины используют онлайн-пространства для обсуждения проблем и вопросов, но в конечном итоге рекомендуют (друг другу) обращаться в горячие линии и к индивидуальным услугам, особенно по более сложным вопросам (таким как правовой статус).

График 13. Использование Интернета для социальных медиа, беженцы (2023/24 гг.)



Личный поиск информации и обмен ею также широко обсуждались в дискуссиях в фокус-группах, при этом волонтеры и сотрудники ААР указывали, что беженцы сами по себе являются волонтерами или сотрудниками организаций, что очень полезно, поскольку они выступают в качестве «связующего звена». Женщины особенно сильно полагаются на информацию, полученную от людей, которых они знают напрямую (родственников, друзей, знакомых), в том числе для проверки информации - при этом участники фокус-групп указывают, что, если им что-то неясно или они сомневаются в какой-либо информации, они звонят другу, чтобы подтвердить это.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ, ХАРАКТЕРНЫЕ ДЛЯ СООБЩЕСТВА

Путь к получению доступа к и обмену информацией, связанной с мерами реагирования и помощи, не лишен препятствий, особенно для конкретных групп сообщества. Хотя в этом разделе указано, что в целом доступ к информации стал более простым, все еще существуют пробелы в удовлетворении разнообразных информационных потребностей беженцев. В частности, ключевые собеседники неизменно признавали, что пожилые люди и люди с ограниченными возможностями имеют меньший доступ к информации, сталкиваясь с большим количеством препятствий для доступа к информации и обмена ею и, как следствие, подвергаются большему риску. В целом данные, полученные от беженцев, подчеркивают конкретные информационные пробелы и предпочтения конкретных сообществ, включая отсутствие доверия или предполагаемую ненадежность медицинской информации для женщин, отсутствие информации о жилье для людей с ограниченными возможностями, а также желание всех маргинализированных групп получить дополнительную информацию об услугах в области психического здоровья и самозанятости. Таким образом, существует постоянная острая необходимость в адресных вмешательствах и инклюзивных подходах для обеспечения равноправного доступа к важной информации для всех беженцев, в том числе из групп риска. В Региональном плане реагирования на нужды беженцев, молдавские гуманитарные и правительственные партнеры отмечают, что они последовательно работают над тем, чтобы в структуре усилий по коммуникации с пострадавшими сообществами обеспечивалось многообразие.

Хотя большинство беженцев имеют доступ к Интернету (96 процентов), 4 процента по-прежнему совсем не имеют доступа к Интернету, как и в 2022/23 годах. Пожилые люди с большей вероятностью говорят, что не пользуются Интернетом (10 процентов), по сравнению со всего 4-мя процентами молодежи.

Беженцы, не подключенные к Интернету, в основном полагаются на сарафанное радио и традиционные источники информации («Зеленая линия», ЦРБ, гуманитарные и религиозные организации). Данные подчеркивают разрыв между поколениями в поведении при поиске информации: молодые беженцы отдают предпочтение онлайн-источникам, регулярно посещая такие платформы, как веб-сайт УВКБ ООН, в то время как пожилые люди и люди с ограниченными возможностями больше полагаются на сарафанное радио. В ходе этой оценки не проводились специальные ОФГ или интервью с ЛГБТИК+ беженцами, и поэтому не было выявлено особых препятствий. ЛГБТИК+ участники Совместной оценки УВКБ ООН 2023 года отметили, что Интернет и онлайн-платформы являются для них основным инструментом доступа к информации из различных источников, на которые они полагаются. Они также отметили, что знают, куда обращаться, чтобы подать жалобу или оставить обратную связь.

Выводы о рисках, относящихся к информации, с которыми сталкиваются отдельные группы сообщества, задокументированы в Разделе 4 настоящего отчета.

Пожилые беженцы и люди с ограниченными возможностями

17 процентов опрошенных беженцев идентифицированы как имеющие инвалидность, причем среди этой группы 39 процентов составляют люди старше 60 лет, а 9 процентов моложе 29 лет. 27 процентов беженцев с ограниченными возможностями указали, что они размещены в ЦРБ, а 19 процентов проживают в жилых помещениях с полной арендной поддержкой. В среднем, продолжительность их пребывания приблизительно на шесть месяцев больше, чем у других беженцев (13,5 процентов людей с ограниченными возможностями заявили, что они находятся в Молдове менее 6 месяцев, по сравнению с 38 процентами, которые заявили, что находятся более 6 месяцев).

Лица с ограниченными возможностями и пожилые украинцы в значительной степени полагаются на сарафанное радио, часто находя его более доступным, чем официальные каналы, из-за трудностей с доступом и проверкой информации в Интернете. Обе группы, как правило, менее знакомы с социальными сетями и приложениями для обмена сообщениями, и даже если у них есть мобильные телефоны и подключение к Интернету, они обычно просят других помочь найти информацию в Интернете. Лишь немногие из них пользуются Telegram-каналами или группами в Viber, хотя большинство из них знают от других об их существовании.

” «В основном это сарафанное радио, люди, которые где-то были, рассказывают друг другу, так мы и узнаем»

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

” «Другие просто делают это за меня, а я не знаю. Говорю вам, «Вайбера» не существует (для меня), такого не существует».

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

” «Я тоже. Я знаком с телефоном лишь наполовину, поэтому вы просите кого-нибудь помочь мне с этим телефоном».

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

Беседы в дискуссионных группах с пожилыми беженцами и людьми с ограниченными возможностями из Украины показывают, что многие осознают риски получения неверных сведений и дезинформации и принимают меры для распознавания ложной информации, в первую очередь полагаясь на надежные источники, такие как официальные веб-сайты и организации. Несмотря на периодически встречающуюся дезинформацию (в основном, связанную с денежными выплатами и раздачей гуманитарной помощи), лица с ограниченными возможностями и пожилые люди в целом выразили доверие к информации, полученной от других беженцев, в первую очередь полагаясь на рекомендации проверенных и более информированных знакомых.

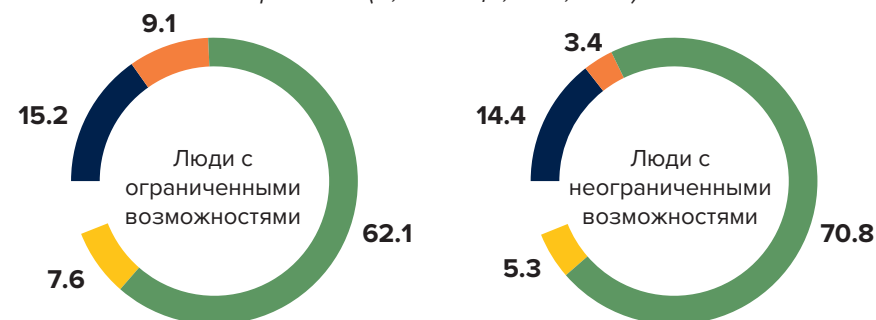
” «Если где-то что-то всплывает, я звоню друзьям, и они мне говорят: убери это сразу и не связывайся, и не отвечай им».

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

По данным опроса, доля людей с ограниченными возможностями (ЛОВ) из Украины, считающих, что от момента их прибытия не произошло никакого улучшения ситуации с доступом к информации, составляет 9 процентов (на 6 процентов больше, чем средний опыт респондентов-беженцев). На 8 процентов меньше ЛОВ считают, что им стало легче получать доступ к информации, по сравнению с общей численностью беженцев.

График 14. Изменения в доступе к информации, беженцы, люди с ограниченными возможностями (2023/24 гг.)

Считаете ли вы, что сейчас легче или сложнее найти информацию, необходимую для повседневной жизни, по сравнению с первыми днями или неделями вашего прибытия? (% , беженцы, PWD, N=66)



- Изначально было легко получить доступ к необходимой мне информации об услугах, так и осталось
- Изначально было трудно получить доступ к необходимой мне информации об услугах, и ситуация не улучшилась
- Стало проще получить доступ к нужной мне информации об услугах
- Стало сложнее получить доступ к необходимой мне информации об услугах

По данным опроса, наиболее часто используемые ЛОВ источники информации – это ЦРБ (треть респондентов ЛОВ заявили, что используют этот источник, что на 16 процентов выше, чем в целом средний показатель использования респондентами-беженцами) и «Зеленая линия» (уровень использования на 6 процентов выше, чем у среднего респондента-беженца, при этом 15 процентов ЛОВ указали его в качестве предпочитаемого источника). Наименее используемыми источниками для людей с ограниченными возможностями, по сравнению с другими группами беженцев, являются веб-сайт УВКБ ООН (2 процента ЛОВ и 11 процентов беженцев, у которых не выявлена инвалидность) и Центры общественных услуг УВКБ ООН (2 процента ЛОВ и 10 процентов беженцев, у которых не выявлена инвалидность).

Во время обсуждений в фокус-группах ЛОВ и пожилые украинцы также отметили, что они широко используют сайт doromoga.gov.md в качестве официального источника, а также юридические центры, религиозные и гуманитарные организации, в том числе: Motivație (местная НПО), Keystone, HelpAge International, Katalyst, Армия Спасения в Кишиневе, Церковь Арк, ОО «Casmed», а также Ассоциация по правам человека «Lex XXI» в Бельцах и УВКБ ООН в Кагуле. Эти организации чаще упоминались украинцами в процессе исследовательской деятельности в группах пожилых людей и ЛОВ в Кишиневе и Бельцах, чем в других населенных пунктах.

” *“На doromoga.gov.md, наверное. Больше некуда идти.”*

[Кишинев, женщина с ограниченными возможностями, декабрь 2023 г.]

По данным опроса, люди с ограниченными возможностями – чаще, чем другие группы беженцев – желают иметь больше информации об услугах в области психического здоровья (41 процент против 28 процентов населения в целом) и самозанятости (11 процентов против 3 процентов населения в целом). В фокус-группах люди с ограниченными возможностями заметили, что сейчас, по сравнению с началом их пребывания в Молдове, появилось больше информации о возможностях трудоустройства, образования и обучающих курсах для взрослых.

” *«Больше помощи в том, что нас хотят трудоустроить или чему-то обучить, каким-то курсам. Сейчас доступно больше такой информации».*

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

” *«В целом информации об учебе и работе больше, чем о еде».*

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

Выражается разочарование в связи с уменьшением доступности организаций гуманитарной помощи и отсутствием четкой, последовательной помощи. Для них сокращение доступа к услугам и информации усиливается; уменьшение помощи приводит к проблемам с доступом к информации и снижению доверия к информации, предоставляемой гуманитарными организациями. Некоторые пожилые люди и ЛОВ отметили неравенство в распределении помощи, полагая, что те, кто живет в ЦРБ, получают больше поддержки и информации, чем те, кто живет в арендованных жилых помещениях. Некоторые из них чувствовали пренебрежение или игнорирование по отношению к себе со стороны гуманитарных организаций, и подчеркивали, что из-за различных особенностей состояния здоровья не у всех была возможность жить в ЦРБ.

” *«Я хочу сказать, что еще не все расскажут (о том, где можно найти помощь). А если и сделают, то спонсора уже нет или они вам скажут после того, как сами уже получили. Понимаете, становится как-то обидно от этого».*

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

” *«Беженцы, проживающие в центрах (ЦРБ), сейчас получили теплую одежду, одеяла и подушки от организации А мы ничего не получили. И они зарегистрировались для этой одежды еще в сентябре Я тоже в этом нуждаюсь».*

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

” *«Есть те, кто считает, уехать жить в общежитие, но я по состоянию здоровья не могу. У меня свои проблемы...»*

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

Некоторые люди говорили об утешении и поддержке, которые они ощущают, посещая церковные службы для духовного и нравственного наставничества. Однако некоторые пожилые люди и люди с ограниченными возможностями из Украины также выразили трудности с доступом к помощи от религиозных общественных центров или программ, где ресурсы ограничены из-за отсут-

ствия финансирования. Они отмечали, что ссылки на регистрацию, представленные некоторыми организациями, устарели или стали недоступны. По сравнению с другими группами украинцев, для пожилых людей и ЛОВ церковь и религиозные организации являются источниками информации, а также местами сбора и обмена информацией.

” «Есть «Церковь без стен» и каждые два месяца они дают ссылку, но эта ссылка не всегда открывается. Есть и моральная, и духовная поддержка. Это баптистская церковь, и не все из нас баптисты. Я, например, не баптистка, но тем не менее там все так интересно, такая живая и открытая проповедь. Плюс они еще помогают беженцам, сами ищут спонсоров. У них также есть интересная духовная помощь».

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

” «Я хожу туда по воскресеньям. [...] Темой (обсуждений) был страх, семьи. Интересно, хожу уже второй год и стараюсь не пропускать. Просто встретиться, просто послушать, не лежать в кровати, а пойти куда-нибудь».

[Женщина, беженка, с ограниченными возможностями, Кишинев, декабрь 2023 г.]

Этнические рома

Основываясь на данной оценке, население рома имеет относительно хороший доступ к информации и участию в услугах для беженцев, но сталкиваются с препятствиями в доступе к некоторым каналам из-за низкого уровня грамотности, особенно среди женщин. Участники фокус-группы отметили общее увеличение доступности информации и увеличение объема информации, адаптированной к их конкретным потребностям. Как и другие беженцы из Украины, рома в основном используют приложения для обмена сообщениями, такие как Telegram и Viber, и для получения информации полагаются на свои закрытые социальные сети. Они также используют эти каналы для обмена информацией и отметили, что осознают необходимости проверки информации перед ее распространением. Участники фокус-группы также упомянули о получении помощи от волонтеров и надежных источников (таких как «Зеленая линия»). Как и для более широкого круга респондентов-беженцев

они являются предпочитаемым источником, которым делятся в групповых онлайн-чатах, когда у людей возникают вопросы или они ищут поддержки. В Совместной оценке УВКБ ООН 2023 года, участники рома отметили, что предпочитают получать информацию лично, например, при личной встрече в ЦРБ.

” «Легче, конечно, стало легче (получать информацию)».

[Бельцы, беженец-рома, мужчина, январь 2024 г.]

” «Когда мы пришли сюда, сначала ничего не знали... А теперь знаем, куда обратиться».

[Бельцы, беженец-рома, женщина, январь 2024 г.]

” «Мы задаем вопросы или говорим об этой информации, новостях, например, или какой-то помощи».

[Бельцы, беженец-рома, мужчина, январь 2024 г.]

” «Горячая линия для всех вопросов. Телефон горячей линии также узнаем из чатов».

[Бельцы, беженец-рома, женщина, январь 2024 г.]

Беженцы из числа рома отметили, что иногда бывает трудно связаться с операторами «Горячей линии денежной помощи», в том числе есть и трудности с длительным временем ожидания, а также случаи неуместного или грубого поведения некоторых операторов. Подобные ситуации отбивают у беженцев желание обращаться к этому источнику в поисках ответов на свои вопросы.

”

Часто там очень грубят, разговаривают нечетко, грубо. Я лично столько раз звонил, спрашивал куда на них пожаловаться, потому что они хамят, не дают точного ответа. Оператор говорит всего одно слово: «ждите». Мы ждём и полтора месяца, и два с половиной. И мы не можем узнать, (набирая) в течение часа, полутора часов.

[Бельцы, беженец-рома, женщина, январь 2024 г.]

Беженцы из числа рома заявили, что они в основном говорят на русском языке, когда ищут или делятся информацией за пределами своего сообщества или семейных групп, особенно при взаимодействии с принимающим сообществом. В РПР отмечено наличие сотрудничества между Рабочей группой по делам рома и Рабочей группой ААР для обеспечения доступа к информации для сообществ рома на их родном языке путем перевода на цыганский язык информационных материалов о временной защите. При этом, также подчеркивается важность получения правового статуса, процедур подачи заявлений и связанных с ними прав. НПО и общественные работники сообщают о хорошей координации на местном уровне с ромскими общинными посредниками, которые участвуют в местных координационных форумах и эффективно выступают в качестве связующего звена для взаимодействия с населением рома.



Раздел 2: Доверие к источникам информации

СТРУКТУРА ДОВЕРИЯ

Информационные экосистемы представляют собой сложное сочетание неудовлетворенных потребностей и переизбытка информации. Крайне важно способствовать созданию актуальной и надежной информации на местном уровне. Однако какой бы достоверной и актуальной ни была информация, эти усилия бесполезны, если информации не доверяют, и она отвергается. Структура доверия Internews предлагает возможность оценить наличие доверия и, что важно, понять, почему определенным источникам информации можно доверять больше, а другим меньше. Эта структура состоит из четырех ключевых элементов доверия, каждый из которых состоит из трех компонентов:

- **Точность:**
 - › Вы меня понимаете («контекстуальное»)
 - › Вы знаете свое дело («фактическое»)
 - › Вы понимаете мои приоритеты («своевременное»)
- **Близость:**
 - › Вы достижимы («доступный»)
 - › Вы говорите на моем языке («язык»)
 - › Вы такой же как я («представитель»)
- **Субъектность:**
 - › Вы можете сохранить секрет («конфиденциальность»)
 - › Вы не заставляете меня что-то делать («контроль»)
 - › Вы серьезно относитесь ко мне и моим взглядам («подотчетность»)
- **Намерение:**
 - › У вас нет секретов («прозрачность»)
 - › Вы желаете для меня лучшего («интерес»)
 - › Вы знаете, как мне помочь («способность»)

Это позволяет нам анализировать, отслеживать, планировать и оценивать с целью поощрения, укрепления или подпитывания доверия. Важно отметить, что эта структура действует на основе принципа, согласно которому целью поставщиков информации не является слепое доверие. Высококачественная информация выигрывает от конструктивного тщательного изучения, а поставщики информации должны быть открыты для вопросов и быть по-настоящему ответственными перед своей аудиторией.

ОБЩИЕ ТЕНДЕНЦИИ ДОВЕРИЯ К ИНФОРМАЦИИ

Данная оценка выявила довольно высокий уровень общего доверия к официальным гуманитарным и правительственным источникам информации: в среднем 71-78 процентов беженцев из Украины придерживаются положительного мнения о компонентах доверия, связанных с ключевыми источниками. Однако, когда в ходе Совместной оценки УВКБ ООН 2023 года задавали вопрос о доверии к источникам информации для беженцев, члены сообщества указали на снижение доверия, и эта оценка показала относительно низкий уровень участия в механизмах подачи жалоб и обратной связи. Основываясь на этих различных оценках, мы видим изначально противоречивую картину доверия к информации для беженцев и принимающих сообществ в Молдове. Тем не менее, использование четырех компонентов Структуры доверия компании Internews дает ясность в отношении того, где различные компоненты доверия к информации снижаются, что позволяет принимать более конкретные меры.

Намерение – это компонент доверия, который на данный момент наименее успешен для источников информации в Молдове касательно мер реагирования. И беженцы из Украины, и принимающее население подвергают сомнению прозрачность некоторых источников, наблюдается постоянное низкое понимание того, кто является источником/какая организация стоит за информацией, а также низкое чувство безопасности при защите конфиденциальности.

Субъектность является вторым наименее успешным компонентом доверия к источникам информации. Беженцы положительно относятся к механизмам двусторонней связи и обратной связи некоторых источников, но в целом это была область, в которой второе наименьшее число добровольцев считало, что источники справляются хорошо, и в целом, исходя из этой оценки, мы видим малый охват в рамках механизмов подачи жалоб и обратной связи.

Основываясь на обсуждениях с сотрудниками гуманитарных организаций и гражданскими общественными работниками, в целом организации, хорошо

понимают факторы доверия к ним как к источникам информации и стремятся работать так, чтобы соответствовать этим ожиданиям. Например, сотрудники местного агентства рассказали о потере доверия со стороны некоторых домохозяйств беженцев, когда в конце 2023 года эти домохозяйства отказались пройти оценку поддержки для подготовки к зиме. Домохозяйства отказались от оценки, поскольку их оценивали и опрашивали несколько раз, но они не видели результатов или доказательств того, что их вклад был принят во внимание. Сотрудники того же агентства говорили о необходимости управления ожиданиями беженцев и принимающих сообществ во время оценок и обеспечивать наличие циклов обратной связи, которые возвращаются к сообществам с результатами или, по крайней мере, откровенной информацией о том, что не может быть изменено или доставлено.

На основании данных опроса, очевидно, что большая прозрачность в отношении того, что это за организации, каковы их намерения, как они распределяют деньги и откуда они поступают, вызывает беспокойство у молдаван в принимающих сообществах. Молдаване в Комрате отметили, что не понимают, почему одним людям оказывается помощь, а другим нет, и вообще, почему к людям относятся по-разному при предоставлении услуг и помощи. Неясно, были ли приняты рекомендации по увеличению мер прозрачности в рамках оценки IEA за 2022/23 годы, основываясь на результатах опросов, которые показывают, что более половины (56 процентов) молдаван считают, что уровень прозрачности (который был указан как неудовлетворительный) остался прежним с начала наплыва беженцев или стал менее прозрачным.

”

«И отсутствие прозрачной информации, что естественно порождает слухи, сплетни, неверную интерпретацию и поэтому распространяются от группы к группе, что не добавляет понимания».

[Женщина, 41 год, беженка из Одессы в Кишиневе]

В то время как доверие к официальным правительственным и гуманитарным источникам важно обозначить, следует подчеркнуть, что в подавляющем большинстве беженцы из Украины доверяют информации, которой они обмениваются друг с другом. Наиболее надежными каналами для обмена и поиска этой информации являются небольшие частные онлайн-группы, состоящие в основном из знакомых друзей и семей или людей с первой или со второй степенью родства. Хотя эти онлайн-источники информации не удалось изучить в рамках данной оценки, обсуждения сообщества в фокус-группах ука-

зывают на соответствие этих типов групп компонентам Структуры доверия. А именно, с точки зрения Точности, беженцы (из разных групп) ссылались на общепринятые методы проверки информации в официальных источниках, а также распознавания дезинформации и спама. К ним относятся: снимки экрана с ложной информацией и публикация с четким текстом предупреждения; и рекомендации других участников обращаться по телефону или другим официальным источникам для проверки конкретной информации. Кроме того, обмениваясь информацией друг с другом, беженцы эффективно создают механизм одноранговой проверки, выполняя «проверку на соответствие действительности» информации, предоставленной правительством или гуманитарными организациями, а также добавляя в процессе уместную контекстную информацию.

”

«Мы делимся тем, что проверено правильно, проверенной информацией».

[Бельцы, беженец-рома, женщина, январь 2024 г.]

Сотрудники и волонтеры гуманитарных организаций местного уровня говорили о скорости, с которой информация распространяется среди этих групп, что указывает на высокую способность обеспечивать своевременность. Что касается Близости, гиперлокальный характер этих групп легко формирует обмен уместной и актуальной информацией, а типы используемых каналов (таких как Telegram и WhatsApp) позволяют членам группы задавать вопросы и уточнять информацию. Говоря о Намерении, тенденция к созданию небольших групп онлайн-сообществ (а не более крупных онлайн-групп, состоящих из тысяч участников) означает, что члены группы проявляют меньше анонимности и, вероятно, имеют какую-то реальную связь с остальной частью группы, которая соединяет их, фактически создавая скрытый уровень подотчетности. Это не всегда может быть так, и остаются риски, касающиеся того, кто может присоединиться к таким группам и влиять на них. Тем не менее, беженцы описывают ощущение осведомленности в том, с кем они разговаривают в этих группах, и мы можем предположить определенный уровень ясности относительно того, почему они здесь, их намерения и их ограничений. В соответствии с частым упоминанием беженцами методов проверки достоверности передаваемой информации, онлайн-мониторинг социальных сетей в рамках этой оценки показал, что участники в больших группах часто рекомендуют людям «позвонить на горячую линию» для уточнения и проверки информации. Это также демонстрирует культуру понимания ограничений, связанных с отсутствием ответов на все вопросы среди онлайн-групп.

”

«Есть женщины, которые ходят на различные мероприятия и занимаются волонтерством. Они разговаривают с конгрессом беженцев. [...] И, следовательно, вы понимаете, что они не фальшивые и не предоставят вам искаженную информацию. И они предоставят вам информацию, которую они узнали непосредственно из этой организации. Они публикуют это в своем «Вайбере», в каком-нибудь Telegram-канале или в Facebook. А вы сосредотачиваетесь на этом и собираете информацию».

[Кишинев, молодые беженцы, женщина, декабрь 2023 г.]

Наконец, что касается субъектности, эти гиперлокальные онлайн-группы по своему характеру предоставляют людям платформу, позволяющую задавать вопросы и действовать как в качестве искателей информации, так и в качестве поставщиков информации. Следует отметить, что существуют риски, связанные с отсутствием анонимных возможностей обмена информацией и поиска информации (подробнее об этом в Разделе 4). Следует отметить, что из-за предполагаемого высокого уровня доверия к этим группам онлайн-сообщества мы должны осознавать риски слепого доверия, когда члены группы не могут применить здоровый уровень сомнения в информации, распространяемой через эти форумы.

ДОВЕРИЕ К КЛЮЧЕВЫМ ИСТОЧНИКАМ ИНФОРМАЦИИ

Зеленая линия | Doromoga | Doromoha социальные медиа и Веб-сайт помощи УВКБ ООН Центры размещения беженцев Местные органы власти

Эта диаграмма представляет собой количественные данные опроса беженцев и принимающих сообществ, с контекстуальными подробностями из ОФГ, ИКС, медиа-анализ и онлайн-мониторинг социальных медиа, представленных для каждого сектора на странице. Белые сегменты = нет собранных данных для этого элемента доверия. Этот анализ не преследует цели охватить все источники информации для беженцев и принимающих сообществ, но охватывает подборку ключевых источников, чтобы понять общий или репрезентативный уровни доверия к источникам информации. Надеемся, что другие ключевые источники информации, не включенные в эту диаграмму, смогут извлечь пользу из этих размышлений при собственной оценке эффективности.

ДОВЕРИЕ К КЛЮЧЕВЫМ ИСТОЧНИКАМ ИНФОРМАЦИИ

Признаки тесной координации на местном уровне между гуманитарными организациями, общественными организациями и местными службами для просветительской работы с группами риска

Сайт DoroToha рассматривается как доступный источник информации, в частности, для молодежи

Некоторое участие беженцев в качестве персонала/ волонтеров в рамках мер реагирования и признаки активного взаимодействия с **сообществом рома**

«Понятная информация» — самый успешный элемент доверия

Местные органы власти рассматриваются подавляющим большинством как источники, предоставляющие актуальную, фактически правильную, простую для понимания и доступную информацию.

DoroToha оценивается как один из самых главных источников с точки зрения точности и актуальности информации и считается, что сайт предоставлял особенно ценную информацию во время первого этапа прибытия беженцев в Молдову.

Социальные медиа УВКБ ООН рассматриваются как один из наиболее доступных источников информации

Беженцы в целом считают, что сайт **DoroToha** хорошо организован и дает доступ к информации. Он широко используется, хотя 14 процентов беженцев в возрасте 60+ заявили, что им нелегко связаться с поставщиком информации.

ЦРБ рассматриваются как надежный источник точной и нужной информации для тех, кто находится в них, однако некоторые женщины и люди с ограниченными возможностями не считают их доступной услугой. У тех, кто не проживает в них сложилось мнение, что жители ЦРБ получают сведения точнее и быстрее.

«Зеленая линия» — 72 процента считают, что связаться с этой службой легко, а 24 процента говорят, что это непросто. Онлайн-мониторинг социальных медиа показал признаки разочарования в связи с длительным временем ожидания ответа на звонок, особенно в моменты, когда публикуется новая информация (например, относительно права на получение денежной помощи)

«Зеленая линия» отмечена как один из наиболее надежных источников с точки зрения доступа к информации, делая ее простой для понимания и давая возможность обсудить конкретные потребности беженцев

Веб-сайт помощи УВКБ ООН менее известен в качестве полезного и простого для понимания источника информации, а также менее известен и менее посещаем, чем другие источники

Более половины (56 процентов) респондентов-молдаван считают, что уровень прозрачности (который был указан как неудовлетворительный) остался прежним с начала наплыва беженцев или стал менее прозрачным.

Применительно ко всем перечисленным веб-сайтам — **Зеленая линия, DoroToha, DoroToha и даже веб-сайт и социальные медиа УВКБ ООН** — люди не уверены, кто управляет или контролирует источник информации. В целом это был их самый низкий показатель по всей структуре.

Молдаване в ходе обсуждений в фокус-группах в Комрате отметили, что они не понимают, почему одним людям оказывается помощь, а другим нет, и вообще, почему к людям относятся по-разному при предоставлении услуг и помощи.

Местные власти как источник получили один из самых высоких показателей среди респондентов-беженцев, поскольку есть четкое понимание, кто несет ответственность и кто подотчетен за этот источник (78 процентов респондентов-беженцев)

Социальные медиа УВКБ ООН рассматриваются как точный и актуальный источник информации, хотя некоторые беженцы рассматривают их как «новостной» канал, на котором УВКБ ООН публикует истории об успехе своей деятельности, но с менее полезной информацией.

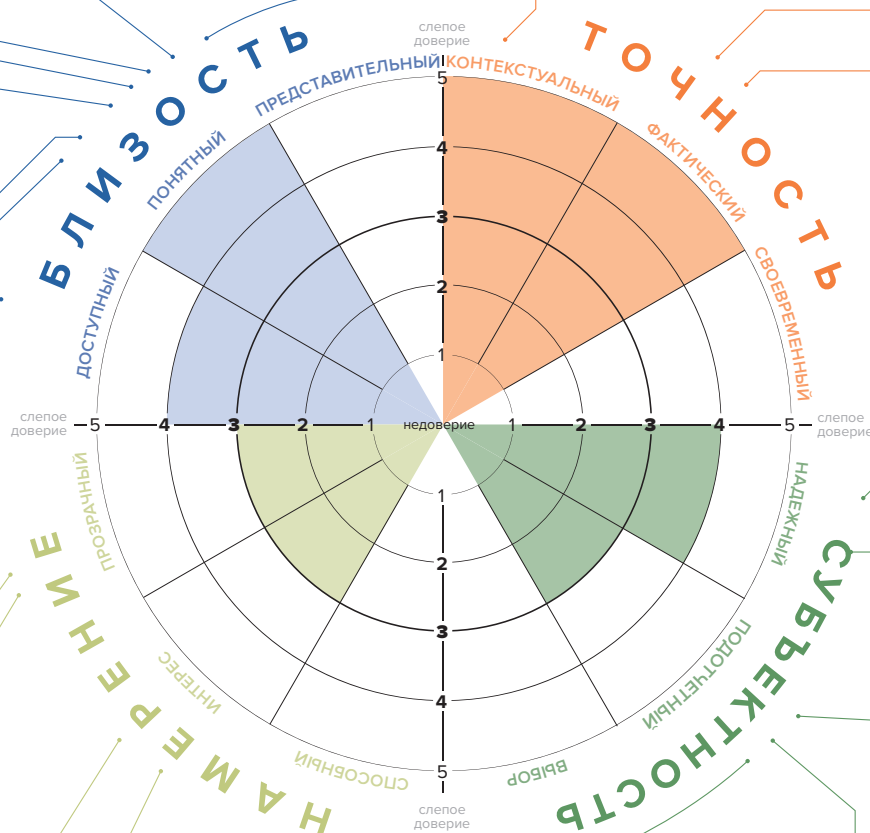
Примерно 10 процентов респондентов стабильно не считают, что их конфиденциальность защищена по каждому источнику, что может указывать на небольшое количество людей, которые не чувствуют себя в безопасности таким образом, независимо от источника/организации.

С точки зрения управления конфиденциальностью и личными данными людей, **DoroToha, DoroToha, ЦРБ, социальные медиа УВКБ ООН и Зеленая линия** считаются безопасными, однако респонденты в большей степени не уверены в возможностях и намерениях местных органов власти в этом отношении.

Почти 80 процентов респондентов ощущают желание делиться обратной связью на сайтах **DoroToha** и **DoroToha**.

Многие беженцы в ходе обсуждений в фокус-группах заявили, что, по их мнению, нет смысла подавать жалобы и делиться обратной связью, поскольку это не изменит ситуацию. Также наблюдается общий уровень усталости от участия в опросах и оценках, а также неразвитые методы работы с циклами обратной связи со стороны гуманитарных и других организаций, собирающих данные от сообщества.

По меньшей мере 13 процентов респондентов заявили, что не ощущают желание делиться обратной связью, применительно ко всем источникам. Считается, что некоторые источники (такие как **социальные медиа и веб-сайт УВКБ ООН, ЦРБ и местные органы власти**) поощряют и облегчают подачу жалоб и отзывов в меньшей степени, чем в среднем по показателям.



ДРУГИЕ КЛЮЧЕВЫЕ ИСТОЧНИКИ

Эти источники, в целом, не были так хорошо знакомы беженцам и (или) принимающим сообществам, и поэтому их нельзя было применять к Структуре доверия на том же уровне. Некоторые ключевые представления включали в себя:

«Горячая линия денежной помощи»

Горячая линия денежной помощи служит важной службой телефонной помощи для беженцев, ищущих финансовую помощь и информацию. Однако впечатления от этой услуги сильно различаются. В то время как некоторые беженцы, особенно женщины с детьми в Кишиневе, имели положительный опыт взаимодействия, другие, особенно мужчины, беженцы с ограниченными возможностями и беженцы-рома сообщали об отрицательном опыте взаимодействиях. Проблемы варьируются от грубого поведения операторов до неудовлетворительного опыта из-за длинных очередей и неясной или неверной информации, предоставленной операторами, например, неверные сведения о заблокированных картах и расплывчатые ответы относительно платежей.

«Молдова за мир» / OO Laolaltă

«Молдова за мир» / OO Laolaltă (упоминается как Laolaltă при сборе данных) воспринимается как организация, предлагающая различные мероприятия, в первую очередь направленные на детей. Впечатления от Laolaltă в целом положительные, в частности среди женщин с детьми в Кишиневе, которые высоко оценивают увлекательные занятия, доступные для их детей. Однако молодые беженцы, представители рома, люди с ограниченными возможностями и мужчины могут не знать об OO Laolaltă или ее предложениях, что указывает на потенциальные пробелы в информационно-просветительских усилиях.

Центральные органы власти в Молдове

(Парламент, Правительство, Министерства) – Отзывы о центральных органах власти в Молдове, включая Министерство образования и Министерство здравоохранения, неоднозначны. Женщины с детьми в Кишиневе поделились положительными отзывами о Министерстве образования и отрицательными отзывами о Министерстве здравоохранения, ссылаясь на отсутствие прозрачности и решений. Однако молодые беженцы, люди с ограниченными возможностями, представители рома и мужчины, как правило, не взаимодействуют с этими органами власти, что подчеркивает разрыв между определенными демографическими группами и государственными учреждениями.

Центры общественных услуг УВКБ ООН

Центры общественных услуг УВКБ ООН играют крайне важную роль в предоставлении помощи и поддержки беженцам, особенно через формы заявок на помощь. В то время как женщины с детьми в Кишиневе высоко оценивают наличие онлайн-форм, что указывает на их доступность, проблемы остаются и некоторые беженцы сообщают о трудностях с онлайн-формами. Кроме того, осведомленность и полезность этих центров могут различаться в регионах за пределами Кишинева, что указывает на потенциальные расхождения в предоставлении услуг и информационных кампаниях. Молодые беженцы с большей вероятностью смогут легко получить доступ к общественным центрам: 24,4 процента людей в возрасте от 18 до 29 лет ответили «да» на вопрос, легко ли связаться с этой службой, по сравнению с 12,4 процента беженцев старше 60 лет.

Консультант по услугам (Services Advisor)

Веб-сайт Services Advisor (moldova.servicesadvisor.net/en) похоже, имеет низкую узнаваемость среди беженцев, в частности среди женщин с детьми в Кишиневе и других демографических групп, таких как пожилые беженцы и беженцы с ограниченными возможностями. Такая недостаточная узнаваемость указывает на необходимость улучшить распространение информации об имеющихся ресурсах и услугах, возможно, посредством целевых программ работы с населением.



Раздел 3: Механизмы подотчетности перед пострадавшим населением

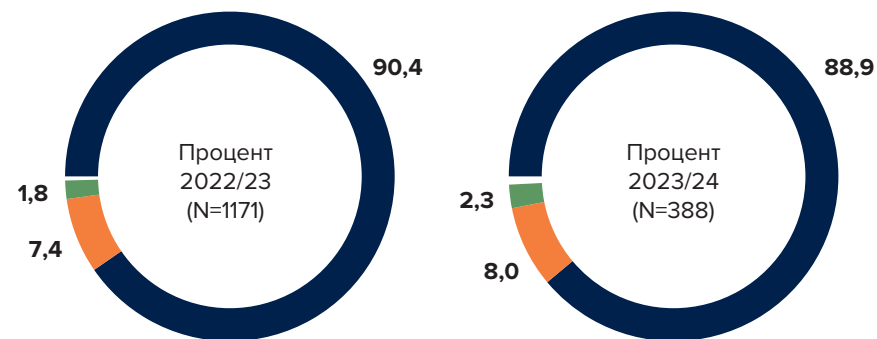
В этом разделе рассматривается то, что в настоящее время осуществляется в рамках усилий ААР в Молдове в связи с мерами реагирования на нужды беженцев из Украины, в том числе, как используются механизмы ААР, пробелы и препятствия, и как это изменилось с течением времени. Этот раздел основан на Разделе 3 по оценке IEA за 2022/23 гг., в котором подробно описаны доступные Механизмы подачи жалоб и обратной связи в рамках мер реагирования и помощи. Механизм подачи жалоб и обратной связи (МЖОС) Механизм подачи жалоб и обратной связи – это система, которая получает, обрабатывает и реагирует на беспокойства сообщества по поводу гуманитарных услуг, помощи или поведения. Такая обратная связь с сообществом имеет жизненно важное значение для принятия подотчетных мер реагирования, учитывающих потребности и предпочтения сообщества.

Оценка сосредоточена на 7 ключевых механизмах ААР и коммуникации, которые осуществляются для беженцев и молдаван, как описано в *Разделе 2: Доверие к информации*. В этом разделе будут более широко рассмотрены динамика, поведение и препятствия, связанные с участием в механизмах ААР для беженцев и принимающих сообществ в Молдове.

ПОМОГАЮТ ЛИ МЕХАНИЗМЫ ААР БЕЖЕНЦАМ И ПРИНИМАЮЩЕМУ НАСЕЛЕНИЮ?

Общее мнение беженцев и принимающих сообществ – за некоторыми исключениями – заключается в том, что гуманитарные организации одобряют подачу жалоб и отзывов (обратную связь), а также что возможности доступа и использования механизмов ААР стали более разнообразными и их стало легче использовать. Однако по большому счету беженцы и принимающие сообщества в Молдове не используют эти механизмы, при этом среди беженцев 90 процентов указали, что не хотят или никогда не думали об обмене обратной связью, а среди принимающих сообществ – 97 процентов. Это показывает отсутствие статистически значимых изменений в участии в механизмах ААР по сравнению с годом ранее (когда 89 процентов дали тот же ответ). Из тех, кто подал жалобы или поделился обратной связью, половина отметила, что это теперь сделать легче, чем когда они впервые приехали в Молдову, а половина ощутила, что это стало сложнее, что свидетельствует о несопоставимом опыте. Те, кто заметил улучшения, упомянули о возможности поделиться обратной связью (оставить отзыв) лично, в том числе волонтерам и юристам, предоставляющим услуги в рамках регистрации временной защиты. Беженцы, проживающие за пределами Кишинева, и беженцы, прибывшие в Молдову совсем недавно (менее одного года), с меньшей вероятностью будут использовать МЖОС.

График 15. Использование механизмов ААР, беженцы (2022/23 гг. по сравнению с 2023/24 гг.)



С момента прибытия в Молдову, вы когда-нибудь подавали или хотели подать жалобу или предложить изменения в предоставляемых вам услугах для беженцев?

■ Нет
■ Да
■ Возможно

Причина, по которой большинство беженцев (74 процента) не предоставили свои отзывы, заключается в том убежденности, что у них нет отзывов или жалоб, которыми они могли бы поделиться. Другие названные причины включают предпочтение делиться обратной связью в беседе с глазу на глаз (7 процентов), а 6 процентов отметили, что жаловаться не в их характере. 4 процента опрошенных беженцев заявили, что не участвовали в МЖОС, потому что не знают, как это делать, а 3 процента не оставляют отзывов и жалоб, потому что считают это бессмысленным.

График 16. Причины почему беженцы не делятся обратной связью (2023/24 гг.)



Среди опрошенных молдавских принимающих сообществ только 3 подавали, хотели подать жалобу или оставить отзыв о мерах реагирования на нужды беженцев. Аналогично и в случае с респондентами-беженцами, большинство из тех, кто не делился обратной связью, заявили, что у них нет никаких жалоб или отзывов, которыми можно было бы поделиться; некоторые считали это бессмысленным, а некоторые заявили, что не в их характере жаловаться или оставлять отзывы. 5 процентов заявили, что предпочли бы поговорить с кем-то с глазу на глаз, в беседе, а не заполнять форму. Небольшое количество (2 процента) отметили, что не знали, как делиться обратной связью, или пытались это сделать, но не смогли найти для этого подходящий канал.

Как подчеркивается в Разделе 2: Доверие к информации, беженцы из Украины и принимающее население в Молдове в целом оценивают доверие к ключевым механизмам ААР довольно высоко, при этом некоторые области нуждаются в улучшении в регионах и с отдельными группами. Тем не менее, среди факторов, формирующих доверие к этим источникам, механизмы двусторонней подотчетности являются одними из самых слабых. Интервью с ключевыми собеседниками, проведенные для этой оценки свидетельствуют о сильном желании – в частности со стороны гуманитарных организаций и гражданского общества – улучшить подотчетность перед сообществами и обеспечить доступность информации и коммуникационных методов, а также описать осуществляемые усилия для продолжения этого улучшения.

Гуманитарные организации и гражданское общество

Настроения беженцев (для большинства групп, но не для всех) указывают на общую признательность за восприимчивость гуманитарных организаций к отзывам и жалобам.

“ «В целом, все организации реагируют, принимают заявления, жалобы, или предложения»
[Кишинев, беженка с детьми, декабрь 2023 г.]

Гуманитарные организации стремятся предоставить разнообразные варианты такого рода взаимодействия (лично, онлайн через социальные медиа, через личные анонимные механизмы, такие как ящики для предложений, телефонные горячие линии и онлайн-формы/специальные адреса электронной почты) – некоторые из них рассматриваются ниже. Существуют свидетельства подлинного взаимодействия и выделения ресурсов для механизмов ААР, а также некоторые примеры того, как организации адаптируют услуги в ответ на отзывы и предложения сообществ и на их основе. Например, меня-

ется время работы регистрационных центров или корректируется процедура подтверждения личности детей/семей в связи с регистрацией и правомочностью на основе отзывов семей беженцев. Тем не менее, опрошенные ключевые собеседники указали на отсутствие систематического и межведомственного подхода к этим процессам для разработки программ, основанных на информации от сообщества, что делает их зависимыми от человеческого фактора, от ведомства или взаимоотношений. Ключевые собеседники говорили о строгих протоколах и процедурах рассмотрения для индивидуальных случаев, в том числе между организациями, однако не было замечено, чтобы использовался установленный общий механизм для межведомственного обмена жалобами и отзывами. Еще одним преимуществом наличия систематизированных подходов к МЖОС и другим усилиям ААР является возможность расширения, при необходимости, масштаба положительных процессов, например, во время изменения политических мер (таких как, правовой статус беженцев) и предоставления подходящих возможностей механизмам ААР. Признаки этого есть в некоторых гуманитарных организациях, однако данные о том, что некоторые каналы время от времени перегружены (например, телефонные линии), показывают, что масштабируемость можно усилить.

Повсеместно цикл обратной связи, возвращающейся к тем, кто оставляет отзывы, подает жалобы и участвует в оценках не последователен. Есть отличные примеры организаций, координирующих обратную связь с сообществами (например, в ответ на полученные отзывы или после оценок). Местные координационные форумы по делам беженцев отлично справляются с этим, работая как с внешними контактами, чтобы позволить более широким сообществам узнать, как они обрабатывают их отзывы, так и путем включения поступающих отзывов в мобильные программы работы с населением, проводимые социальными службами или совместно с ними, а также, где это уместно, с сообществом рома. Однако это проводится не последовательно, и также не существует установленных стандартов для планирования этого в начале оценок и внедрения или интеграции в процессы МЖОС. Согласно Разделу 2 данного отчета, это негативно влияет на доверие и восприятие прозрачности источников информации, участников ААР и гуманитарных организаций в целом.

Основываясь на данных интервью, сотрудники и волонтеры в целом имеют четкое понимание того, что такое обратная связь и жалобы (например, подача жалоб или предоставление отзывов в отношении конкретных услуг или в ответ на конкретные происшествия). Механизмы (например, заполнение формы - либо по телефону, когда оператор заполняет форму за члена сообщества, онлайн-формы или заполнение формы самолично в общественном

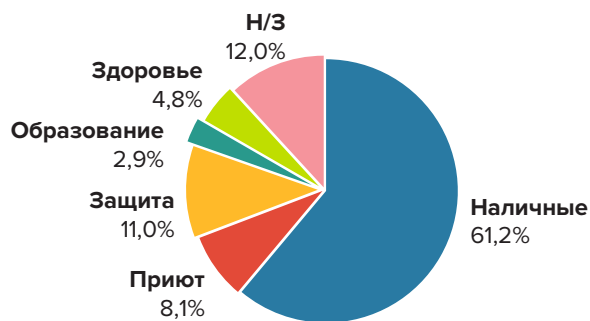
центре) также, как правило, типичны, не особенно адаптивны, без всеобщего участия или понимания. В рамках интервью для данной оценки один из ключевых собеседников указал, что жалобы или отзывы считаются официальными и записываются только в том случае, если к отчету прилагается имя участника сообщества. Это указывает на потенциальные проблемы с пониманием и гарантированием возможности для людей делиться обратной связью анонимно различными способами. Этот пример, возможно, указывает на уровень доверия к установленным процессам рассмотрения (где будут указываться конкретные имена), который не так очевиден в отношении жалоб, отзывов и участия. В отличие от случаев, взятых на рассмотрение, не существует формализованных, двусторонних, межведомственных процедур для обмена жалобами и отзывами.

УВКБ ООН провело Совместную оценку (СО) в октябре 2023 года, после проведенной аналогичной оценки в 2022 году. Совместная оценка сосредоточилась на понимании уровня интеграции беженцев, находящихся в настоящее время в стране, проблем, с которыми они сталкиваются, и возможностей, которые они находят. В ходе оценки применялись методологии обеспечения широкого участия (обсуждения в фокус-группах и полуструктурированные беседы) со стороны партнеров – Рабочей группы по подотчетности перед пострадавшими (ААР) и Рабочей группы по защите (включая Рабочую подгруппу по защите детей и Рабочую группу по вопросам инвалидности и возраста).

Информационный отдел ОО Laolaltă продолжает проводить регулярные онлайн-мониторинги социальных медиа и делиться результатами посредством Рабочей группы ААР и Координационного форума по делам беженцев (КФБ) в Молдове, а также с соответствующими партнерами в двустороннем порядке. В отчетах представлен анализ сообщений беженцев и местных сообществ в социальных медиа. Отслеживание, анализ которого становится все более сложным, позволяет гуманитарным организациям и другим заинтересованным сторонам получать информацию о разговорах в рамках сообщества, дезинформационных нарративах и выявлять пробелы в мерах реагирования и помощи. Для достижения целей настоящего отчета, Internews провела онлайн-мониторинг социальных медиа, который основывается на постоянном анализе Информационного отдела ОО Laolaltă (фиксирующего то, что сообщества говорят в Интернете), и пользуясь возможностью изучает как люди взаимодействуют в Интернете по темам, которые Информационный отдел ОО Laolaltă и Совместная оценка определили, как важные для беженцев и принимающих сообществ. Также, исследуется то, как гуманитарные учреждения управляют двусторонней информацией, модерируют беседы и отвечают на вопросы, жалобы и отзывы.

Этот анализ показал, что поведение беженцев из Украины в интернете отражает тенденцию к сплоченной поддержке на уровне сообщества – украинцы часто используют онлайн-платформы для обсуждения проблем, предупреждения друг друга о связанных с информацией рисках (например, мошенничества) и распространения полезной информации. Личностный характер большинства групп, в которых люди регулярно состоят, не заменяет формальных форм обратной связи. По данным онлайн-мониторинга социальных сетей, проведенного в рамках этой оценки, отрицательные настроения, разделяемые в группах сообщества (которые составляют около трети наблюдаемых разговоров), вращаются вокруг вопросов о доступе к информации и услугам, жалоб на задержки и различные нестыковки, а также вокруг разочарований по поводу неадекватных ответов со стороны поставщиков услуг. В разговорах, отслеживаемых как имеющие отношение к механизмам ААР, шестьдесят пять (65) процентов комментариев указывали на уровень неуверенности автора комментариев в отношении того, где нужно задавать вопросы или получать информацию о гуманитарных услугах. Двадцать один (21) процент составляли жалобы на гуманитарные услуги, а десять (10 процентов) говорили, в частности, об отсутствии ответа от горячих линий или доступа к ним. Настроения, разделяемые в этих группах, также указывают на уровень путаницы в отношении предоставляемой информации и ощущение, что их вводят в заблуждение, или отсутствие прозрачности в мерах реагирования. В ответ участники группы обычно продолжали делиться информацией, предназначенной для оказания поддержки, и часто призывали авторов комментариев в конечном итоге связаться с официальными источниками для уточнения информации.

График 17. Социальное прослушивание в Интернете – ключевые темы разговоров по секторам



Подавляющее большинство отслеживаемых разговоров в онлайн-группах касалось услуг и поддержки беженцев, связанных с денежной помощью. Большинство разговоров, связанных с деньгами, были связаны с тем, что человек не был уверен, где задавать вопросы или получать информацию (пятьдесят (50) процентов).

График 18. Социальное прослушивание в Интернете – анализ настроений дискуссий на темы, связанные с наличными деньгами



Восемьдесят два (82) процента наблюдаемых вопросов, связанных с наличными деньгами, заданных в официальных онлайн-группах, получили общий или прямой ответ от администраторов/модераторов.

График 19. Социальное прослушивание в Интернете – реакция администраторов



Помимо усилий по онлайн-взаимодействию в интересах ААР, ключевым преимуществом усилий ААР в прошлом году в Молдове в отношении мер реагирования на нужды беженцев является разнообразие методов, используемых гуманитарными организациями и гражданским обществом для вовлечения беженцев и принимающих сообществ в практику подачи жалоб и предоставления обратной связи. Ярмарки временной защиты продолжают успешно предоставлять беженцам возможность задавать вопросы, получать дополнительную информацию и оставлять отзывы о скоординированном спектре услуг. В ходе обсуждений в фокус-группах беженцы рассказывали о том, что их активно приглашают оставлять отзыв об услугах по телефону или волонтеры просят оставлять отзыв в общественных центрах. УВКБ ООН и другие агентства проводят скоординированную работу с населением наряду с местными программами социальной помощи, формируя мобильные группы, которые могут посещать испытывающие уязвимость домохозяйства в труднодоступных районах, а также людей, которые не подключены к Интернету. Работа вместе с программами социальной помощи также согласуется с усилиями по интеграции, создавая более устойчивые связи между беженцами, которые могут нуждаться в поддержке в предстоящие годы после того, как чрезвычайная помощь беженцам перейдет в форму общих социальных услуг.

Учитывая очевидное преимущество и предпочтение беженцами из Украины гиперлокализованных информационных экосистем, объединение вышеуказанных усилий (включая онлайн-взаимодействие) с существующими и развивающимися сетями под руководством сообществ и способами общения усилит механизмы ААР. Такое объединение также поможет обеспечить место ААР в структуре повестки более тесного сотрудничества между гуманитарными, миротворческими организациями и организациями развития. Например, это может включать в себя обеспечение разработки онлайн-кампаний по повышению осведомленности, ставя в приоритет обмен информацией между группами онлайн-сообщества, а не только через официальные социальные сети.

Наконец, обучение и координация со стороны Рабочей группы ААР постоянно определялись как координационный пункт, а также предпочитаемая площадка для получения советов и обмена опытом с партнерами. Имеются также свидетельства тесной координации на местном уровне между гуманитарными организациями, местными органами власти и беженцами в сообществе, что способствует строгой подотчетности через местные координационные форумы.

Органы власти

Подходы правительства Молдовы к механизмам ААР различаются в зависимости от центрального правительства и местных органов власти, и, согласно Разделу 2, это коррелирует с доверием к информационным уровням. Цен-

тральные органы власти, включая соответствующие министерства, играют более важную, координирующую роль с гуманитарными организациями и ОГО, в том числе в рамках партнерств, которые существовали задолго до наплыва беженцев из Украины в 2022 году. Соответствующие министерства регулярно участвуют в Рабочей группе ААР, а также в разработке ключевых месседжей, часто задаваемых вопросов и других инструментов, которые обеспечивают последовательную и четкую связь с сообществами по вопросам правового статуса и предоставления услуг. Государственные ведомства не особо участвуют в общих стратегиях ААР, в том числе в стратегиях интеграции уязвимых групп, поскольку они считают это компетенцией конкретных агентств (с которыми в некоторых случаях они сотрудничают). Министерство внутренних дел приняло, по всей видимости, стандартный механизм консультаций через particip.gov.md в отношении поправок к решениям правительства о временной защите переселенцев из Украины – доступно на румынском, русском и английском языках. Взаимодействие на сайте включало несколько комментариев, в том числе от Национального конгресса украинцев Молдовы, который провел небольшую кампанию по сбору предложений, комментариев и отзывов беженцев.

Эта оценка указывает на относительно высокий уровень доверия к местным органам власти, хотя и на недостаточное признание формальных механизмов подачи жалоб и обратной связи. Участники ОФГ в целом обозначили, что ощущают доступность в отношении местных органов власти и отметили, что возможность поговорить лично с властями приносит пользу. Также, есть признаки тесной координации между социальными службами, ОГО, гуманитарными организациями и местными органами власти через Координационные форумы по делам беженцев, которые проводят открытые форумы с участием местных беженцев и представителей принимающего сообщества. Следует отметить, что успех этих форумов может различаться в разных областях, поскольку в данной оценке можно рассмотреть только один пример.

Эффективная местная координация и взаимодействие также включает успешное взаимодействие с ромскими общинными посредниками (в том числе в рамках Координационных форумов по делам беженцев). По всей стране действуют около 43 посредников, что представляет собой давно работающий механизм, разработанный правительством в 2013 году для удовлетворения потребностей этнических ромов в Молдове. Координационные механизмы и службы по делам беженцев эффективно интегрировались с ромскими общинными посредниками, оказавшись важнейшим ресурсом для содействия диалога между беженцами из числа рома и местными сообществами, а также для предоставления информации и поддержки в рамках доступа к имеющимся услугам.

Все дело в участии

Результаты этого исследования ясно показывают, что беженцы из Украины и принимающее население Молдовы предпочитают знакомые, двусторонние форумы для общения, и это стоит рассмотреть применительно к механизмам МЖОС. Результаты опросов и обсуждений в фокус-группах показывают, что отзывами и жалобами охотнее делятся и обсуждают их в: тесных группах онлайн-сообщества (с друзьями и семьей), чем на официальных модерлируемых каналах; и личных беседах тет-а-тет или организованных дискуссионных группах вместо заполнения официального формуляра.

”

«Да, конечно, мы можем оставлять отзывы, и мы предпочитаем оставлять отзывы лично, а не где-то официально».

[Кишинев, принимающее сообщество, женщина, декабрь 2023 г.]

Результаты также показывают наличие широко распространенного мнения, что не на что жаловаться или – в тех случаях, когда могут возникнуть проблемы – нежелание показаться неблагодарным. Это, вероятно, указывает на слияние отзывов с жалобами, что оставляет мало места для использования механизмов МЖОС, заинтересованности в участии. То есть беженцы и принимающие сообщества, похоже, считают, что цель этих механизмов — только пожаловаться на что-то, что с ними произошло, а не механизм в целом для предоставления информации о мерах реагирования и помощи. В этом смысле механизмы подачи жалоб и обратной связи не выполняют своей цели по всему спектру участия сообщества. Продолжая открывать и адаптировать механизмы МЖОС, включив в него проактивные, основанные на обсуждениях, личные пространства, управляемые сообществом, позволит получить более всеобъемлющий вклад со стороны беженцев, который может способствовать адаптации программ и услуг. Примером передовой практики, которую следует укреплять и повторять, являются Совместные оценки, проведенные УВКБ ООН при поддержке партнеров – Рабочей группы по защите и Рабочей группы ААР в 2022 и 2023 годах. Проводились данные Совместные оценки для понимания намерений беженцев из Украины и потребностей в ходе интеграции, что было достигнуто посредством фокус-групп для придания оценкам коллегиального характера.

ТЕМЫ ЖАЛОБ И ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

На основании данных опросов и фокус-групп, проведенных для этой оценки, проблемы с доступом к финансовой помощи и путаница в отношении прав на получение помощи превратились в заметную проблему, которая генерирует обратную связь, наряду с опасениями по поводу медицинского обслуживания, эффективности горячей линии денежной помощи, проблем с трудоустройством и работой, а также условий проживания в ЦРБ. Согласно анализу отчетов по мониторингу социальных медиа от Информационного отдела ОО Laolaltă, после объявления об изменениях в праве на получение денежной помощи от УВКБ ООН в октябре 2023 года беженцы часто искали и обменивались информацией о соответствующих способах подачи жалоб или отзывов по программе денежной помощи. В ходе Совместной оценки УВКБ ООН 2023 года, беженцами были выявлены проблемы с доступом к информации об их правах в отношении Статуса временной защиты, ожиданий долгосрочного пребывания, доступа к здравоохранению, растущих проблем с жильем и снижения доверия к информационным телефонным линиям (среди прочего). Совместная оценка также включала взаимодействие с беженцами в Приднестровском регионе, что позволило изучить конкретные проблемы в этом регионе, которые выше, чем в других местах.

Основываясь на интервью, проведенных в рамках этой оценки, очевидно, что сотрудники гуманитарных организаций знали о резком увеличении числа сложностей, связанных с правовым статусом и финансовой помощью, частично основываясь на МЖОС, и реагировали на них. Среди беженцев сохранялось путаница в отношении последовательности платежей и разочарование из-за длительности ожидания, что в некоторых случаях приводило к мнениям об отсутствии прозрачности и ощущению обмана со стороны гуманитарных служб (на основе онлайн-мониторинг социальных медиа, проведенного в рамках этой оценки). Это пример того, как более активное взаимодействие с беженцами и их более широкое участие и вовлечение прежде, чем были объявлены изменения, могло бы быть полезным для лучшего внедрения сообщений об изменениях в процедуре предоставления денежной помощи в процесс коммуникации на уровне сообщества.

ПРЕПЯТСТВИЯ

Обсуждения в фокус-группах с различными группами и ключевые информационные интервью с сотрудниками гуманитарных организаций и организаций гражданского общества позволили глубже погрузиться в некоторые препятствия, с которыми сталкиваются беженцы и принимающие сообщества при

участии в механизмах МЖОС. В целом, люди, для которых доступ к информации затруднен, с меньшей вероятностью будут участвовать в Механизмах подачи жалоб и обратной связи (одиннадцать (11) процентов беженцев, для которых доступ к информации затруднен – см. Раздел 1 – не имеют достаточной возможности принимать участие в механизмах подачи жалоб и обратной связи).

По данным интервью, люди, которые сталкиваются с наибольшими препятствиями в механизме ААР, — это те, кто не имеет доступа к Интернету и (или) имеют низкий уровень общей и цифровой грамотности, включая пожилых людей и людей с ограниченными возможностями. Некоторые участники фокус-групп среди беженцев с ограниченными возможностями заявили, что не видят смысла подавать жалобы из-за отсутствия уверенности, что ситуация будет разрешена. Другие указали на участие в конфликтах МЖОС, полагая, что они должны быть благодарны за помощь. Данные опросов также показывают, что по мере того, как люди становятся старше, они с большей вероятностью чувствуют, что жаловаться не в их характере.

”

«Да, я вижу эти маленькие коробочки. Всегда хочется написать спасибо за все».

[Кишинев, беженец с ограниченными возможностями, декабрь 2023 г.]

”

«Я не буду писать жалобы и отзывы. Я верю, что мне все равно дадут то, что мне нужно, на улицу меня никто не выгонит. Здесь я получил больше помощи, чем... Ничего подобного я никогда не получал в Украине, поэтому, если кто-то где-то работает не так, как надо, я не буду жаловаться. [...] Жалобы пишут неадекватные люди, поэтому я никогда ни на кого не буду жаловаться».

[Кишинев, беженец с ограниченными возможностями, декабрь 2023 г.]

Опросы показывают, что более молодые беженцы (18–29 лет) в два раза чаще участвуют в механизмах МЖОС, чем люди в возрасте 45+, но у них также больше проблем с поиском «правильного» механизма МЖОС по сравнению со старшими возрастными группами. Молодые люди также в два раза чаще беспокоятся о том, что жалобы могут привести к прерыванию оказания услуг.

По сравнению с другими возрастными группами, молодые люди не считают бессмысленным подавать жалобы или делиться обратной связью (2 процента по сравнению с 7 процентами беженцев в возрасте 45 лет и старше). В ходе обсуждений в фокус-группах молодые беженцы отметили, что ощущают бесполезность и их голос не будет услышан, а также пожилые люди не ценят их мнение.

”

«Ну у меня были такие случаи, не раз, что мне отказывали в помощи без объяснения причины. [...] Я немедленно звонил [...] на горячую линию dorotoga.gov.md. Там мне сказали, что они не имеют к этому никакого отношения. Они никак не связаны с этой организацией и никак на это не могут повлиять. Ну а дальше, я не знала, куда обращаться. Поэтому до сих пор я ни разу не получила от них никакой помощи».

[Кишинев, молодежь, беженец, девушка, декабрь 2023 г.]

Обсуждения с представителями рома в рамках данного исследования указывают на недостаточную осведомленность о каналах для отправки отзывов или жалоб. У некоторых участников был негативный опыт обращения за помощью, но они не знали, куда подавать жалобы. Один участник столкнулся с трудностями при подаче жалоб, несмотря на многочисленные попытки.

”

«[...] И никто нам ничего не давал для еды; мы так ничего не получили. Поэтому я спросил их, куда мне идти, кому мне написать? Подать жалобу. Они не дали мне этого. Они дали мне номера телефонов. Я не дозвонился, к сожалению. Видимо там что-то есть, заблокировано, короче. [...] Я пытался много раз (подать жалобу), не один раз, 2-3 раза, а потом – ничего».

[Бельцы, беженец-рома, мужчина, декабрь 2023 г.]

”

«Нет, мы не знаем о таких каналах».

[Бельцы, беженец-рома, женщина, декабрь 2023 г.]



«Все отзывы пишутся там, в этих группах, где мы есть».

[Бельцы, беженец-рома, мужчина, декабрь 2023 г.]

Другие представители рома отметили в ходе обсуждения в фокус-группе, что они знают о механизмах обратной связи, но не использовали их, чтобы их не воспринимали как неблагодарных. Некоторые представители рома со временем узнали о доступных каналах и почувствовали, что у них больше возможностей решать проблемы. В целом участники из числа рома отметили, что предпочитают обсуждать темы отзывов между собой, в своих группах в социальных сетях или приложениях для обмена сообщениями. Брифинг Рабочей группы по делам рома в декабре 2023 года также подтвердил это, и была озвучена рекомендация повысить уровень участия беженцев-рома в процессах принятия решений посредством гуманитарной деятельности и взаимодействия.



Раздел 4: Риски, относящиеся к информации

Мы знаем, что в информационной экосистеме, изучаемой в этой оценке, беженцы из Украины принимают решения о том, как искать, получать доступ, создавать и делиться информацией. Для этого им нужны безопасные каналы, а их отсутствие может усугубить риски защиты, включая сексуальную эксплуатацию и насилие, гендерное насилие, дискриминацию, торговлю людьми, ограничение передвижения и ограниченный доступ к услугам. В этом разделе рассматриваются вопросы, поднимаемые в ходе опросов, обсуждений в фокус-группах и интервью с ключевыми собеседниками, которые связаны с рисками касательно защиты информации, включая дезинформацию, ложные сведения и язык ненависти, цифровых рисков, раскрытия конфиденциальной информации, людей, которым не хватает доступа к информации, и ААР (то, что поставщики услуг называют «зонами риска»), а также социальной напряженности.

ДЕЗИНФОРМАЦИЯ

Среди беженцев из Украины и молдавских сообществ, и в частности в Интернете циркулируют дезинформация и непроверенная информация. Динамика и нарративы дезинформации отслеживаются Информационным отделом ОО Laolaltă в ходе их регулярного онлайн-анализа социальных медиа. По этой причине цель данного раздела не в том, чтобы осветить слухи и дезинформационные нарративы, а скорее установить связь между нарративами, которые беспокоят беженцев и представителей принимающего сообщества, и тем, когда эти нарративы представляют собой реальный мировой риск.

Беженцы (в частности, женщины) заявили, что не имеют достоверной информации о медицинском обслуживании. Они говорят, что информация часто противоречива, и им трудно найти информацию, которая могла бы дать им необходимую поддержку, не вызывая стресса. Примечательно, что эта противоречивая

или неясная информация сопряжена с отсутствием прозрачности со стороны властей. Это обсуждение указывает на риск того, что дезинформация может стать препятствием для получения людьми жизненно важных услуг. Это также указывает на то, как дезинформация может способствовать снижению доверия, веры или ощущение безопасности относительно гуманитарных или социальных услуг, что может еще больше ограничить доступ к услугам и ресурсам, поскольку это запянает ключевой источник информации в целом.

” *«И отсутствие прозрачной информации, что естественно порождает слухи, сплетни, неверные интерпретации и поэтому циркулируют от группы к группе, что не добавляет понимания».*

[Кишинев, недавно прибывшая беженка, декабрь 2023 г.]

Ключевым примером дезинформации, представляющей высокий риск для украинцев, являются слухи, особенно распространенные среди украинских сообществ рома в Молдове, которые ассоциируют процессы предоставления временной защиты или другие способы оформления правового статуса с отправкой мужчин обратно в Украину для зачисления в армию. В частности, люди сталкиваются с этими опасениями по поводу молодых людей, которые изначально приехали в Молдову в возрасте до 18 лет, но с тех пор достигли призывного возраста.

” *«Мы просто слышали, что вы напрасно берете эту защиту, потому что вы все равно собираетесь отправить мужчин обратно (в Украину)».*

[Бельцы, беженец-рома, женщина, декабрь 2023 г.]

” *«Я просто волнуюсь, потому что моему сыну 19 лет, он приехал сюда, ему было 17, ему здесь (в Молдове) исполнилось 18. Когда он пересек границу, он был несовершеннолетним. Мы ехали спокойно. И поэтому вчера у них завязался этот разговор, что ребят отсюда начинают забирать обратно в Украину воевать. А есть те, кто говорит – зачем вам брать эти временные защиты?! В любом случае не стоит это брать. Ну, я просто спросила потому что волнуюсь, в группах пишут, что ходят по домам и спрашивают о документах».*

[Бельцы, беженец-рома, женщина, декабрь 2023 г.]

Дополнительной дезинформацией, распространяемой по поводу временной защиты, являются опасения, что при проведении такой регистрации данные о зарегистрированном человеке будут отправлены обратно «спецслужбам» в Украине, которые имеют право затем депортировать его из Молдовы. Это показывает отсутствие чувства безопасности и понимания того, что происходит с личными данными, которыми они делятся с гуманитарными организациями и органами власти, и, вероятно, приводит к меньшему количеству регистраций (и, следовательно, к доступу к услугам и мерам защиты, а также к меньшему доступу к официальным источникам информации).

” *«Нам сказали, что мы сделали большую глупость, что сделали эту временную защиту. Так что информация сразу поступает в спецслужбы Украины. И благодаря этой защите они имеют право приехать сюда и депортировать нас».*

[Бельцы, беженец-рома, женщина, декабрь 2023 г.]

В принимающих сообществах участники обсуждения в фокус-группах упомянули о трудностях в различении правдивой и ложной информации, и, в частности, о том, что беженцы, которых они принимают, восприимчивы к дезинформации и делятся ею. Есть один очевидный уровень информационной грамотности (например, проверка источника информации). Как примеры ложной информации, распространяемой среди беженцев, были упомянуты сообщения о финансовой помощи, полученные из недостоверного источника.

” *«Для получения информации о... финансовой помощи, например, дама, которую я принимаю посылает меня и говорит – смотри, позвони по этому телефону и тебе помогут. Я даже не реагирую на такие сообщения, потому что через несколько часов она сама обнаруживает, что это на самом деле фейк. Только когда это действительно проверенный источник, если я не знаю лучше, я отказываюсь».*

[Кишинев, принимающее сообщество, женщина, декабрь 2023 г.]

ЦИФРОВЫЕ РИСКИ

Учитывая концентрацию общения украинских беженцев в цифровых пространствах, важно понимать цифровые риски. В частности, обилие крупных онлайн-групп, возникших во время наплыва беженцев в Молдову и которые с тех пор выросли до тысяч, а иногда и сотен тысяч участников, означает, что пользователи должны четко осознавать риски, которые представляют собой эти растущие онлайн-группы. Учитывая, что существует также множество более мелких, более локализованных групп (состоящих из друзей, друзей друзей, соседей и т.д.), пользователям может быть сложно отследить переход от небольшой частной группы с более доверенным кругом пользователей в нечто гораздо большее и неизвестное. Участники группы могут поначалу чувствовать себя в достаточно безопасно, чтобы делиться в этих группах информацией, позволяющей определить свою личность или деликатным опытом, и продолжать делать это после того момента, когда группа выросла до неузнаваемого и небезопасного уровня.

Мониторинг слухов, дезинформации и махинаций/мошеннических проделок в онлайн-пространстве последовательно осуществляется Информационным отделом ОО Laolaltă, а также другими отраслевыми онлайн-мониторингами. Беженцы из Украины и принимающее население демонстрируют достаточно сильную коллективную информационную и цифровую грамотность, с устойчивыми привычками отмечать ложную или вводящую в заблуждение информацию в группах социальных сетей и сообщать о мошенниках. Однако есть группы, которые признаны менее грамотными в цифровом отношении и подвергаются большому риску. Существует также общее ощущение усталости от необходимости разбираться с дезинформацией и мошенничеством в цифровой среде – это следует признать, как негативное психосоциальное воздействие, когда беженец полагается на онлайн-информацию.

Защита личных данных является болевой точкой для некоторых беженцев, которые поделились подозрениями, что некоторые гуманитарные организации используют личные данные беженцев для перенаправления помощи. Примеры этого были представлены в местных СМИ и упомянуты женщинами, в частности, в фокус-группах.

”

«Согласно новостям, когда выявилось мошенничество некоторых центров гуманитарной помощи, возможно, что ряд средств был выведен под нашими именами.»

[Кишинев, беженка, женщина с детьми, декабрь 2023 г.]

Беженцы из Украины также выразили свои опасения и сомнения по поводу безопасности данных и использования личной информации, особенно в отношении детей. Одна участница фокус-группы рассказала о том, что оказалась в замешательстве, когда одна НПО сфотографировала ее ребенка, а затем попросила подпись, которая позволила бы им использовать фотографию различными способами. Участники также упомянули организации, требующие доступа к персональным данным на мобильных телефонах при регистрации на своих сайтах, что вызвало опасения по поводу конфиденциальности их информации.

”

«[...] вам нужно дать доступ для регистрации на этом сайте, вам нужно дать доступ ко всем вашим данным, к вашему телефону. Там моя пенсионная карта, это все мое. Вы понимаете? И фотографии, и личная переписка. То есть, оказалось, что у меня нет ничего личного. Я должен предоставить всю свою личную информацию для получения посылки с продуктами.»

[Кишинев, беженец с ограниченными возможностями, декабрь 2023 г.]

Украинские беженцы из числа ромов регулярно сталкиваются с мошенничеством в групповых чатах, и также осведомлены о признаках вводящей в заблуждение информации и действиями, которые необходимо предпринять, чтобы сообщить об этом.

”

«По лайкам мы сразу видим, есть ли страшный смайлик, то есть мы, люди, кто-то сразу пишет, что это спам, не заходите туда, не переходите по ссылке, ничего не заполняйте, не вводите номер карты и тем более что-то в этом роде. [...] Более того, насколько я знаю, во многих группах есть юристы, они тоже сразу начинают (сигнализировать)».

[Бельцы, беженец-рома, женщина, декабрь 2023 г.]

РАСКРЫТИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Опросы и обсуждения в фокус-группах показывают, что в отношении раскрытия конфиденциальной или комплексной информации беженцы предпочитают беседы тет-а-тет для обсуждения проблем и в целом считают телефонные линии и личные встречи с волонтерами, социальными работниками и сотрудниками учреждений безопасными и удобными каналами связи. Беженцы, которые находились в Молдове менее шести месяцев, отметили, что им потребовалось некоторое время, чтобы начать доверять волонтерам в центрах и раскрывать персональные данные при личном общении. Волонтеры и сотрудники ААР в ходе обсуждений в фокус-группах отметили, что хорошо знают и уверенно ориентируются в процедуре направления, а также осознают важность умелого направления людей без излишнего запрашивания слишком большого количества конфиденциальной информации. Гуманитарные организации и телефонные линии, такие как «Зеленая линия», также указали на строгие стандарты регулярного обучения и повышения квалификации сотрудников, работающих на передовой линии (по телефону, через модерирование в социальных сетях и лично) для поддержания передовой практики в этой области (например, направления по вопросам гендерного насилия, торговли людьми, защиты от сексуальной эксплуатации и насилия, потребностей в поддержке психического здоровья).

Доверие и предпочтение беженцев из Украины к небольшим, локализованным онлайн-группам создали сильные, сплоченные каналы, где люди имеют высокий уровень доверия к распространяемой информации. Тем не менее, следует отметить, что компактные группы с высоким уровнем доверия также сопряжены с риском. В ситуациях, когда при обнаружении информации предпочтительно соблюдать анонимность, беженцы, которые ранее полагались на групповые чаты своих сообществ для обмена информацией и вопросов, могут оказаться менее способными или более нерешительными при посещении официальных каналов. В группах также присутствует риск формирования слепого доверия среди пользователей — перемещаясь в крайний конец сегмента Структуры доверия, что означает, что их уровень доверия к этим группам очень высок, а уровень сомнения или проверки становится ниже. В рамках данного исследования такой уровень доверия не наблюдался, но его следует отметить как будущий риск.

СОЦИАЛЬНАЯ НАПРЯЖЕННОСТЬ

Социальная напряженность может увеличить риск того, что беженцы и принимающие сообщества будут чувствовать себя небезопасно при обмене, поиске, доступе и создании информации. Использование русского, украинского и румынского языков ранее рассматривалось как фактор, способный вызвать социальную напряженность. Как и в случае с оценкой IEA за 2022–2023 гг., опрошенные украинские беженцы по-прежнему предпочитают получать и публично делиться информацией о мерах реагирования на русском языке (92 процента при разговоре с сотрудниками гуманитарных организаций). Тем не менее, некоторые по-прежнему чувствуют себя некомфортно, разговаривая публично на русском языке, причем молодые беженцы особенно указывают на это как на что-то, что заставляет их чувствовать себя небезопасно и снижает вероятность их участия в беседах и социальной жизни. Некоторые молдаване указали, что предпочитают, чтобы беженцы из Украины изучали румынский язык, и выразили обеспокоенность тем, что украинский (или даже русский) язык проникнет и захватит территории. По мере того, как внимание беженцев переходит в фокус интеграции, языковая напряженность должна оставаться на виду, учитывая что украинский язык может быть утрачен в некоторых домохозяйствах, если при обмене публичной информацией приоритет будет отдаваться румынскому или даже русскому языку. Согласно недавним обсуждениям в фокус-группах, эта напряженность по-прежнему особенно выражена в Бельцах.

Преобладают и другие причины напряженности, выявленные в 2022-2023 годах, такие как ощущение молдавского населения того, что украинцы богаты и используют молдаван в своих интересах, что нуждающиеся молдаване получают меньше от служб социального обеспечения, потому что украинцы получают больше. Продолжает распространяться дезинформация о том, сколько правительство Молдовы тратит на меры реагирования на нужды беженцев, порождая тем самым мнение, что деньги изымаются из социальных услуг, предназначенных для граждан Молдовы. Обсуждения в фокус-группах с группами беженцев указывают, что такая социальная напряженность воздействует на ощущение безопасности беженцев и на то, подают ли они жалобы или участвуют ли в публичных беседах. Некоторые беженцы чувствуют себя уверенно, обращаясь за помощью (например, звоня телефонным операторам/поставщикам услуг, когда считают, что они грубо себя ведут, или звоня в полицию в случаях, когда они чувствуют, что на них напали), другие, особенно молодые беженцы и мужчины, избегают конфронтации и обычно избегают таких ситуаций. В Совместной оценке 2023 года участники из числа беженцев отметили, что крайне важно, чтобы международные организации

также поддерживали местное население в целях укрепления доверия и сотрудничества между беженцами и местными жителями.

Основываясь на недавних групповых беседах с представителями рома, беженцы из числа рома чувствуют себя в безопасности, находясь в Молдове. При этом, отмечают, что напряженность обычно возникает только тогда, когда люди обсуждают политические вопросы, но они стараются избегать таких разговоров. Это может указывать на необходимость обеспечить наличие безопасных мест в случае участия представителей рома в политических или противоречивых дискуссиях.

”

«Но нас никто не обижает... За два года, наоборот, максимальное уважение. [...] Мы не вмешиваемся в молдавскую политику.»

[Бельцы, беженец-рома, женщина, декабрь 2023 г.]

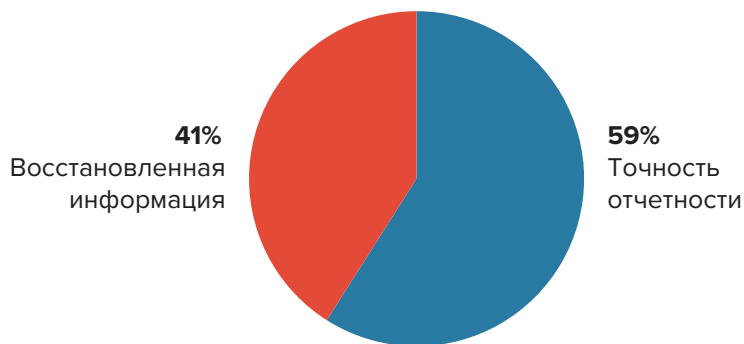


Раздел 5: Восприятие в молдавских СМИ

В этом разделе рассматриваются образы беженцев из Украины в молдавских СМИ и то, как они могут быть связаны с восприятием беженцев и социальной напряженностью. Также, здесь представлен анализ качества освещения тематики беженцев, а также попытка понять, в какой степени информация в СМИ полезна для беженцев и принимающих сообществ. Мониторинг включает анализ контента, опубликованного 15 разными СМИ в период с июля по декабрь 2023 года.

На основании проанализированных 103 репортажей СМИ по всей Молдове становится очевидным, что освещение в СМИ сосредоточено на услугах и мерах поддержки украинских беженцев (включая изменения в структуре этой поддержки и изменения в критериях соответствия получению помощи), а также на финансировании этих услуг. Другие освещаемые темы связаны с войной и ее последствиями для украинцев в Молдове и молдаван. Можно заметить, что для многих СМИ эта тема не так важна, как в ранний период российского вторжения в Украину. Публикуются короткие новостные сюжеты, основанные на официальной информации, однако отсутствуют более комплексные материалы, которые потребовали бы от журналистов больше времени и вовлеченности. Более половины проанализированных репортажей (пятьдесят девять (59) процентов) скопированы из пресс-релизов правительства или гуманитарных организаций, или общедоступной информации. Таким образом, точность этих «скопированных» сообщений очень высока в соответствии с сообщениями правительства и гуманитарных организаций. Тем не менее, большинство репортажей не содержат какой-либо контекстной информации или историй из опыта беженцев или принимающих сообществ, а во многих случаях в них отсутствует привлекающий интерес контент.

График 20. Качество/Точность отчетности



Журналисты, опрошенные в рамках этого исследования, указали, что по их мнению причина широкого использования скопированной информации из источников органов власти / публичного управления заключается в том, что у них достаточно информации из правительственных пресс-релизов и веб-сайтов, и в большинстве случаев они не чувствуют необходимости узнать больше или расширить эту тему. Это означает, что для большинства репортажей беженцы, принимающие сообщества и эксперты не привлекаются в качестве источников или собеседников. Эти данные показывают, что региональные каналы используют разнообразные и смешанные источники значительно чаще, чем СМИ общенационального охвата (42 процента по сравнению с 29 процентами). Они также больше, чем в среднем на национальном уровне, взаимодействуют непосредственно с беженцами и экспертами гражданского общества и значительно меньше с органами власти и государственным управлением (включая непосредственно копируемые пресс-релизы).

График 21. Источники на национальном уровне

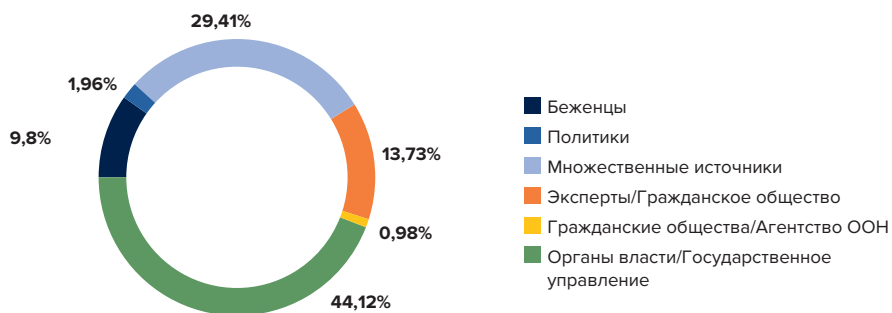


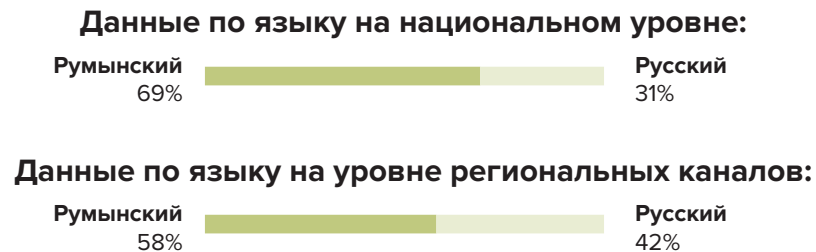
График 22. Источники на региональном уровне



В большинстве случаев журналисты освещали эту тему точно и беспристрастно, не используя предвзятых формулировок или преувеличенных/манипулируемых представлений о беженцах (за исключением одного случая), разжигающих ненависть сообщений или клеветнических настроений. В большинстве репортажей журналисты придерживались нейтрального тона, а в некоторых случаях содержание, касающееся успехов интеграции некоторых беженцев, сообщалось в оптимистичном и позитивном ключе.

Большая часть контента (69 процентов) производится на румынском языке, однако в регионах почти половина материалов о беженцах или проблемах беженцев публикуется на русском языке.

График 23. Языки контента



”

«Учитывая, что на севере Молдовы есть украинские и русские села, темы, связанные с беженцами, имеют решающее значение, тем более что многие из них полагаются на русскоязычные источники информации. Даже спустя два года после начала войны многие жители северной части страны оправдывают действия России. В этих условиях как никогда актуальна борьба с пропагандой и манипуляциями, которым подвергаются граждане Республики Молдова. Мы регулярно отслеживаем реакцию общественности на эти материалы, чтобы проанализировать и увидеть, как с течением времени менялись мнения и отношение людей к украинским беженцам в Республике Молдова».

ИКС в СМИ, 2024 г.

Потенциал, координация и финансирование

Власти поручили нескольким средствам массовой информации публиковать платный контент о правах и услугах беженцев, например, о первичной и неотложной медицинской помощи, зачислении в систему государственного образования, социальном обеспечении и защите, а также о возможностях трудоустройства. Материалы являются частью коммуникационных кампаний, посвященных предотвращению и борьбе с коррупцией путем информирования беженцев из Украины, а также населения Молдовы о правах беженцев. Проект финансируется правительством Германии в сотрудничестве с Национальным антикоррупционным центром в Кишиневе. Некоторые СМИ (TV8, Studio-I, Jurnal TV) создали контент о беженцах из Украины в рамках проекта Центра независимой журналистики «Поддержка беженцев из Украины через СМИ». Данный проект финансируется правительством Японии и разработан по инициативе ЮНЕСКО в рамках Регионального плана реагирования на нужды беженцев. Этот проект включал в себя обучение и семинары для журналистов о том, как этично и деликатно освещать вопросы беженцев, а также поддержку интеграции украинских журналистов в молдавское медиапространство.

Благодаря финансированию со стороны ЮНЕСКО «Еженедельное шоу» смогло привлечь журналистов из Украины для работы над теле- и радиопрограммой, которая предоставляет специальный контент для беженцев из Украины. В настоящее время в рамках программы уделяется внимание вопросам долгосрочного пребывания, таким как психология построения новой жизни, образование, трудоустройство, открытие бизнеса. Компания «Телерадио-Молдова» и Общественное радио (Радио Молдова) также являются партнерами этого проекта и регулярно освещают тему украинских беженцев, представляя мнения и контекст

беженцев почти в каждом репортаже. В целом, медиаконтент фокусируется на историях сообществ и биографии беженцев, в том числе освещая успехи интеграции в молдавское общество. Некоторые репортажи, например, связанные с антикоррупционными кампаниями, предоставляют полезную информацию для сообществ. Другие больше внимания уделяют информации о беженцах, которая может способствовать социальной сплоченности, взаимопониманию и интеграции. Следует отметить, что СМИ, создающие оригинальный контент о беженцах, получают для этого специальное финансирование за счет грантов. Хотя это полезно, это отражает искусственное стимулирование подачи информации о проблемах беженцев. При этом, существует также и риск того, что проблемы беженцев будут освещаться только в случае (по большей части), если издатели вынуждены делать это за счет грантовых или финансовых обязательства, а не согласно предпочтениям аудитории/сообщества.

Редакционные коллективы отмечают, что в целом освещение вопросов беженцев не является приоритетом, исходя из предпочтений и запросов аудитории и других потребностей в освещении (например, выборов). По данным опросов, треть жителей Молдовы считают, что освещение вопросов, связанных с беженцами осуществляется справедливо. Однако мнения относительно того, насколько часто должны освещаться вопросы, связанные с беженцами, разделились: 17 процентов считают, что СМИ должны больше говорить о вопросах украинских беженцев, а 15 процентов говорят, что СМИ слишком много говорят о вопросах украинских беженцев.

График 24. Качество освещения в СМИ вопросов, связанных с беженцами, принимающее сообщество (2023/24 гг.)



Журналисты и редакционные коллективы также отметили явную усталость от освещения тем, связанных с войной, и трудности с получением ответов или информации от властей. Они определили меры, которые могут помочь при освещении вопросов, связанных с беженцами, включая более легкий доступ к данным о беженцах. Среди таких данных – сведения о перемещениях беженцев и миграционных потоках, а также понимание различий между людьми, которые остаются в Молдове, и теми, кто поселяется в других странах Европы. Согласно интервью, журналисты призывают к проведению большего количества семинаров, особенно с участием региональных СМИ, а также к созданию базы данных экспертов, занимающихся тематикой реагирования на нужды беженцев. Таким образом, журналистам будет легче обращаться к ним для проверки информации, и они смогут выступать в качестве источников информации. Семинары и основной список контактов были разработаны в рамках финансируемых проектов, но вероятно не достигли широкого круга журналистов. Журналисты заходят на официальные веб-сайты (такие как Доромога и другие правительственные сайты) и находят полезные сведения, но им нужны источники, которые могут предоставить больше контекстной информации и мнений на уровне сообщества. Журналисты знают, что горячие линии могут выступать в качестве хороших каналов информации, но не хотят звонить на эти линии, поскольку считают, что они будут использовать возможности, предназначенные для беженцев.



Приложение 1: Обновленные рекомендации за 2022-2023 годы

В этом приложении представлена обновленная информация о состоянии рекомендаций *Оценки информационной экосистемы на 2022-2023 годы – Наводнения и пустыни: доступ к информации и барьеры в мерах реагирования Молдовы на нужды беженцев*. Эта обновленная информация не предназначена для отражения всех мероприятий, а дает представление о прогрессе, достигнутом в целом по каждой рекомендации. Обновленная информация о ходе выполнения рекомендаций за 2024 год была предоставлена УВКБ ООН и другими партнерами ААР. Сегменты, окрашенные в **зеленый** цвет, указывают на значительный прогресс или завершение выполнения рекомендации. **Оранжевые** сегменты указывают на некоторый прогресс. **Красные** сегменты указывают на незначительный прогресс или деятельность по данной рекомендации не началась. В уместных случаях, оранжевые и красные рекомендации были включены в обновленные рекомендации на 2024 год, содержащиеся в этом отчете.



2024 г. – Некоторые примеры этого: прямая трансляция РГР на 2024 год. Однако информация о том, как принимаются решения, обычно не сообщается.

Прозрачность – предоставление ясной информации о решениях, приоритетах и факторах приемлемости.

Прозрачность – обеспечение обмена информацией по двусторонним каналам с возможностью задавать вопросы и уточнять информацию. Наем наблюдателей, проведение сессий в режиме реального времени.

2024 г. – например, ОО Laolaltă, НКУМ, МОМ – с запланированными сессиями в режиме реального времени в ответ на мониторинг социальных сетей и МЖОС.



Это происходит. Информационный отдел ОО Laolaltă в двустороннем порядке делится результатами анализа с агентствами + через Структуру доверия ААР. Это привело к принятию мер по раннему выявлению информационных пробелов и потребностей.

Прозрачность – Продолжение отслеживания слухов – Использование выявленных слухов в качестве системы раннего предупреждения об информационных пробелах и ошибочных представлениях в сообществе

Прозрачность – обеспечение адекватных методов защиты данных и четкое объяснение беженцам, как их личные данные будут защищены.

2024 г. - В сообществах по-прежнему наблюдается недостаточная осведомленность о том, как защищаются их личные данные. Эта рекомендация остается актуальной и в 2024 году.



Доступная коммуникация – Определение областей, в которых украинская молодежь может участвовать, но не знает об этих услугах, мероприятиях и возможностях, предлагаемых молдавским правительством и НПО

2024 г. – В этой области не наблюдается явного улучшения или систематических усилий, поэтому данная рекомендация по-прежнему актуальна.



2024 г. - Это не происходило систематизированным образом, несмотря на наличие и развитие прочных практик среди гуманитарных организаций и ОГО. Эта рекомендация по-прежнему актуальна.

Прозрачность – обучение по модерации контента, сообщению об онлайн-рисках, информационной грамотности, проверке фактов + обучение методам проверки для администраторов, задействованных в частных каналах связи.



2024 г. – На карте Service Advisor низкий уровень коммуникации и участия общественности, поэтому данная рекомендация по-прежнему актуальна.

Доступная коммуникация – Обеспечение включения актуальной информации о ваших услугах в новую карту Service Advisor для информирования беженцев, волонтеров и других поставщиков услуг.

Доступная коммуникация – Предоставление информации на русском и украинском языках, где это возможно, особенно в отношении письменных материалов.

2024 г. – Это происходит. Некоторые беженцы говорят, что они не получают информацию и не пользуются услугами на предпочитаемом ими языке, поэтому это следует продолжать отслеживать наряду с усилиями по интеграции.



Переход к расширенным полномочиям – Создание процессов, позволяющих регулярно прислушиваться к потребностям и предпочтениям сообщества и адаптация программ на основе получаемой обратной связи.

2024 г. – Есть прекрасные примеры онлайн-мониторинга социальных медиа, позволяющие адаптировать программы, однако эти усилия необходимы и дальше внедрять, и связываться с обратной связью от сообществ.



2024 г. – это происходит, но, несмотря на то, что были предприняты конкретные усилия, нацеленные на мужчин без документов, все еще есть тревоги и страхи, которые по-прежнему влияют на доступ к информации и взаимодействию.

Доступная коммуникация – использование разных форматов и каналов, адаптация информации для групп риска/ маргинализированных групп



2024 г. – Необходимо усилить. Имеются существенные признаки усталости от опросов в сообществах, а беженцы и принимающие сообщества указали на отсутствие уверенности в том, что их вклад в исследования/оценки имеет какое-либо значение

Переход к расширенным полномочиям – Необходимо сообщать беженцам о результатах проведенных с их участием исследований, чтобы они могли использовать результаты для отстаивания своих потребностей и в целях устранения усталости от опросов.

Доступная коммуникация – Четкое информирование молдавского сообщества об услугах, на которые они также имеют право, а также подчеркивание всех соответствующих критериев соответствия требованиям.

2024 г. – По этому поводу молдавских сообществ положительные отзывы. Необходимо продолжить усилия параллельно с усилиями по интеграции, особенно по критериям соответствия требованиям и решениям о выделении денежной помощи



Переход к расширенным полномочиям – Необходимо набрать репрезентативную группу беженцев для участия в процессах планирования, таких как РПР для обеспечения доступности, надежности и эффективности программ

2024 г. – Проведены местные консультации с сообществами для внесения вклада в разработку РПР. Тем не менее, это можно внедрять и далее.



2024 г. – Это произошло, например, благодаря расширению возможностей мобильной программы работы с населением для регистрации временной защиты и услуг с денежной помощью.

Доступная коммуникация – Распространение информации, актуальной для пожилых людей, в цифровых пространствах, чтобы родственники и друзья могли помочь им передать информацию.



2024 г. – Это произошло при поддержке Структуры доверия ААР, однако использование механизмов обратной связи и подачи жалоб беженцами и принимающими сообществами ограничено.

Обратная связь и жалобы – информационные кампании для разъяснения цели обратной связи. Устранение ошибочных представлений о том, что предоставление негативных отзывов может повлиять на индивидуальный доступ к услугам.

Обратная связь и жалобы – Предоставление наглядных свидетельств того, как жалобы и отзывы напрямую способствовали изменениям в помощи в рамках мер реагирования в целях содействия развитию культуры обратной связи.

2024 г. – Как и в случае с мониторингом социальных медиа, есть несколько прекрасных примеров применения МЖОС, содействующих адаптации услуг. Тем не менее, это не систематическая и не устоявшаяся практика, поэтому данная рекомендация по-прежнему актуальна.



2024 г. – Хотя это происходило в отдельных организациях, в ключевых телефонных службах все еще есть некоторые проблемы, поэтому эта рекомендация по-прежнему применима

Обратная связь и жалобы – Предоставление регулярного обучения операторам телефонных линий методам общения с учетом культурных особенностей и психологических травм, чтобы они могли чутко реагировать на запросы и отзывы.



Обратная связь и жалобы – Централизация МЖОС. Обмен централизованными данными об обратной связи с механизмами координации гуманитарной деятельности, чтобы больше организаций могли совместно реагировать на общие отзывы и мнения сообщества.

2024 г. – Недостаточный обмен данными МЖОС между организациями в двустороннем порядке. Учитывая ограничения доноров, эту рекомендацию можно переформулировать, чтобы подчеркнуть необходимость улучшения обмена данными МЖОС в централизованной системе



2024 г. – Это имело место посредством ярмарок ВЗ, мобильной программы работы с населением, онлайн-мониторинга социальных медиа и адаптированных практик в ответ на МЖОС вокруг СВЗ.

Коммуникация на тему временной защиты – Использование различных информационных форматов и двусторонних каналов связи для информирования о СВЗ в целях обеспечения широкого доступа к этой важнейшей информации.



Поддержка СМИ – готовность отвечать на вопросы молдавских СМИ о мерах реагирования на нужды беженцев и создавать форумы, на которых СМИ и гуманитарные организации смогут регулярно взаимодействовать и укреплять доверие.

Некоторые усилия в рамках проектного финансирования оказались успешными, но журналисты все еще в поисках более тесных связей и доступа к информации, в частности от гуманитарных организаций.



2024 г. – Частично это произошло благодаря финансированию проектов ЮНЕСКО, но неясно, будут ли это поддерживаться в долгосрочной перспективе.

Поддержка СМИ – Необходимо поощрять и поддерживать СМИ в наем разработчиков контента из сообщества беженцев.

