

COMUNICAREA DINTRE REFUGIAȚII UCRAINENI ȘI AUTORITĂȚILE PUBLICE: PERCEPȚII, PROVOCĂRI ȘI SOLUȚII



Editor: Asociația Novapolis - Centrul de Analize și Inițiative pentru Dezvoltare

Autor: Oana Vasile

Email: asociațianovapolis@gmail.com

Material realizat cu sprijinul financiar al Diakonie Katastrophenhilfe. Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială al Diakonie Katastrophenhilfe. Mai multe informații despre proiect:

 <https://novapolis.ro/roua/>

 facebook.com/ROUACenterConstanta

CUPRINS

Rezumat RO	3
Rezumat EN	4
Introducere	5
Capitolul 1. Prezentarea autorităților naționale implicate în gestionarea șederii și a integrării beneficiarilor de protecție temporară proveniți din Ucraina	6
Capitolul 2. Studiu de caz: Analiza relației beneficiarilor de protecție temporară proveniți din Ucraina cu autoritățile din România	8
1.1. <i>Scop si obiective</i>	8
1.2. <i>Metode si instrumente de cercetare</i>	8
1.3. <i>Prezentarea structurii eșantionului</i>	9
1.4. <i>Prezentarea și analiza rezultatelor cercetării</i>	12
Concluzii	21
Bibliografie	22

Rezumat RO

Invazia Ucrainei de către Rusia constituie cea mai mare amenințare la adresa păcii și securității în Europa de la sfârșitul Războiului Rece. Invazia la scară largă a provocat distrugerea infrastructurii civile, forțând peste 6.5 mil. ucraineni să-și părăsească casele pentru a căuta siguranță, protecție și asistență în țările învecinate. Totodată, 14,6 mil. ucraineni au rămas în nevoie de asistență umanitară pe teritoriul Ucrainei, iar mai mult de 3,5 mil. ucraineni au fost strămutați din zonele afectate de război în alte regiuni ale Ucrainei.

În România, asistența unui număr atât de mare de beneficiari ai unei forme de protecție internațională a necesitat crearea unor mecanisme de cooperare inter-instituțională care să vină în întâmpinarea nevoilor diverse cu care soseau aceștia. Una dintre cele mai mari provocări a fost generată de modul în care informația cu privire la pașii pe care un refugiat ucrainean trebuia să îi parcurgă era diseminată către acesta, astfel încât să fie scurtat timpul până la accesarea asistenței și acoperirea nevoilor de bază. Totodată, deținerea unor informații clare cu privire la toate aspectele care țin de șederea în România, ar fi generat și o eficientizare a modului de relaționare cu autoritățile publice, creșterea încrederii în accesarea asistenței oferite de statul român, precum și o inserție pe piața muncii pentru un număr mai mare de refugiați.

Prezentul studiu și-a propus cunoașterea dificultăților cu care s-au confruntat refugiații ucraineni în relaționarea cu autoritățile publice din România și identificarea soluțiilor pentru eliminarea sau scăderea în intensitate a acestora. În acest sens, într-o primă etapă au fost prezentate principalele instituții din România cu rol în furnizarea de servicii sociale către refugiații ucraineni, cu evidențierea atribuțiilor și a importanței acestora, iar în a doua etapă s-a realizat o analiză a modului în care refugiații ucraineni percep relația cu autoritățile publice, dificultățile întâmpinate în comunicarea cu aceștia.

Activitatea de documentare a statisticilor și datelor oficiale a fost esențială pentru analiza dificultăților cu care s-au confruntat refugiații ucraineni în relaționarea cu autoritățile din România. Culegerea efectivă de date s-a realizat prin aplicarea unui chestionar cu 23 de întrebări unui număr de 103 refugiați ucraineni. Rezultatele studiului de caz reflectă faptul că lipsa informațiilor traduse în limba ucraineană sau o limbă de circulație internațională, lipsa clarității cu privire la pașii care trebuie urmați pentru a putea soluționa o anumită problemă, dificultățile privind accesul la informații structurate și clare, interfețele online dificil de navigat ale site-urilor instituționale generează dificultăți în comunicarea dintre refugiații ucraineni și autoritățile publice locale, și implicit un acces problematic la asistența socială reglementată de statul român. Analiza a fost extinsă la evaluarea percepțiilor refugiaților ucraineni cu privire la comportamentul funcționarilor publici, precum și la a gradului de încredere și satisfacție instituțională pe domenii de asistență.

Recomandările formulate pot contribui la îmbunătățirea modului de comunicare între refugiații ucraineni și autoritățile române, accesul fiind pus pe îmbunătățirea comunicării online, utilizarea inteligenței artificiale, crearea de parteneriate cu organizațiile nonguvernamentale/internaționale în diseminarea informațiilor necesare pentru accesarea asistenței și acoperirea nevoilor, elaborarea de strategii de comunicare la nivel local care să abordeze în mod integrat problematica relaționării cu refugiații ucraineni și să eficientizeze inserarea pe piața muncii, înscrierea în școli, accesarea serviciilor de sănătate sau a serviciilor sociale.

Rezumat EN

Russia's invasion of Ukraine constitutes the greatest threat to peace and security in Europe since the end of the Cold War. The large-scale invasion caused the destruction of civilian infrastructure, forcing over 6.5 million Ukrainians to flee their homes to seek safety, protection and assistance in neighboring countries. At the same time, 14.6 million Ukrainians remained in need of humanitarian assistance within Ukraine, and more than 3.5 million Ukrainians were displaced from war-affected areas to other regions of Ukraine.

In Romania, assisting such a large number of beneficiaries of a form of international protection required the creation of inter-institutional cooperation mechanisms to meet the diverse needs of those arriving. One of the biggest challenges was generated by the way in which information regarding the steps that a Ukrainian refugee had to go through was disseminated to him, so as to shorten the time until accessing assistance and covering basic needs. At the same time, having clear information regarding all aspects related to the stay in Romania would also have generated a more efficient way of relating to public authorities, increased confidence in accessing assistance offered by the Romanian state, as well as an insertion on the labor market for a larger number of refugees.

This study aimed to know the difficulties that Ukrainian refugees faced in relating to public authorities in Romania and to identify solutions for eliminating or decreasing their intensity. In this regard, in a first stage, the main institutions in Romania with a role in providing social services to Ukrainian refugees were presented, highlighting their duties and importance, and in the second stage, an analysis was carried out of the way in which Ukrainian refugees perceive the relationship with public authorities, the difficulties encountered in communicating with them.

The activity of documenting official statistics and data was essential for the analysis of the difficulties that Ukrainian refugees faced in relating to the authorities in Romania. The actual data collection was carried out by applying a questionnaire with 23 questions to a number of 103 Ukrainian refugees. The results of the case study reflect that the lack of information translated into Ukrainian or an international language, the lack of clarity regarding the steps to be followed in order to solve a certain problem, the difficulties in accessing structured and clear information, the difficult-to-navigate online interfaces of institutional websites generate difficulties in communication between Ukrainian refugees and local public authorities, and implicitly a problematic access to social assistance regulated by the Romanian state. The analysis was extended to assess the perceptions of Ukrainian refugees regarding the behavior of civil servants, as well as the degree of trust and institutional satisfaction in areas of assistance.

The recommendations formulated can contribute to improving the communication between Ukrainian refugees and Romanian authorities, focusing on improving online communication, using artificial intelligence, creating partnerships with non-governmental/international organizations in disseminating the information necessary to access assistance and meet needs, developing communication strategies at the local level that would address in an integrated manner the issue of relating to Ukrainian refugees and streamline insertion into the labor market, enrollment in schools, and access to health or social services.

Introducere

Invazia Ucrainei de către Rusia, începând cu luna februarie 2022, a generat cea mai mare criză militară, politică și socială de după cel de-al Doilea Război Mondial. Milioane de ucraineni au fost strămutați în regiunile Ucrainei neafectate de război sau în alte țări învecinate, fiind declanșată și o criză umanitară care a necesitat luarea de măsuri urgente și mobilizarea tuturor eforturilor administrative necesare pentru o gestionare eficientă.

Din 24 februarie 2022 și până la 29 septembrie 2025, 192.859 ucraineni au beneficiat de protecție temporară pe teritoriul României¹. Pe lângă teama imensă de a avea la propriile granițe ecoul războiului, începerea conflictului armat din Ucraina a generat în România valuri imense de empatie și susținere pentru comunitățile de ucraineni în căutare de liniște și stabilitate. Și dacă cu toții am sperat că acest conflict nu va dura mai mult de câteva luni, realitatea a fost cu totul alta. Ne aflăm în fața unui război de uzură care nu dădea nici un semn că s-ar finaliza curând, iar răspunsul Guvernului României și a societății civile la problematica complexă a gestionării situației refugiaților ucraineni, nu se putea opri la ajutorul de urgență dat la intrarea în țară, ci trebuia să se adreseze nevoilor acestora pe termen mediu și lung.

Legislația pentru refugiații ucraineni din România s-a modificat constant, trecând de la sprijinul "50/20" la ajutoare diferențiate pentru cazare și masă, reglementate acum prin OUG 96/2024, care actualizează sprijinul, prelungind perioada și adaptând valoarea ajutorului cu accent pe integrare socială prin muncă și educație. Toate aceste modificări legislative au venit cu numeroase provocări atât pentru refugiații ucraineni, cât și pentru autoritățile publice responsabile cu implementarea lor, intensificate de bariera lingvistică și deficiențele de comunicare.

Organizațiile nonguvernamentale care au intermediat în cele mai multe cazuri comunicarea între autorități și refugiații ucraineni au constatat de-a lungul timpului dificultăți în relaționarea acestora, ceea ce a îngreunat accesul la servicii sociale, educație, sănătate sau găsirea unui loc de muncă. Incluziunea în comunitățile gazdă se putea realiza prin construirea încrederii în autorități, prin înțelegerea simplificată a modului de accesare a diferitelor servicii destinate anumitor categorii de nevoi, prin eliminarea barierelor birocratice sau identificarea unor metode de translație care să faciliteze comunicarea.

Scopul studiului este cunoașterea modului de relaționare a beneficiarilor de protecție temporară proveniți din Ucraina cu autoritățile publice din România. Printre obiectivele secundare enumerăm cunoașterea dificultăților cu care aceștia s-au confruntat în comunicarea online sau la ghișee cu reprezentanții instituțiilor publice, a preferinței pentru comunicarea online versus prezență fizică la ghișee, precum și a modului în care este perceput comportamentul funcționarilor publici pe categorii de domenii sociale.

¹ UNHCR, 29 September 2025, Ukraine Refugee Situation Update, <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>

Capitolul 1. Prezentarea autorităților naționale implicate în gestionarea șederii și a integrării beneficiarilor de protecție temporară proveniți din Ucraina

Pentru a înțelege importanța comunicării cu autoritățile publice centrale/locale din România, este necesară o prezentare a rolului și a serviciilor furnizate acestora de către instituții.

- Ministerul Educației asigură refugiaților ucraineni dreptul la educație², după cum urmează:
 - Copiii ucraineni aflați pe teritoriul României, inclusiv cei care nu solicită protecție potrivit Legii azilului, beneficiază de dreptul la educație în unitățile de învățământ din România în aceleași condiții și din aceleași bugete cu ante-preșcolarii, preșcolarii și elevii români. Totodată, ei vor avea dreptul la cazare gratuită în internatele școlare, alocație de hrană, dreptul la cazarmament, respectiv: rechizite, îmbrăcăminte, încălțăminte, manuale.
 - Ministerul Educației, prin inspectoratele școlare asigură resursa umană pentru cuprinderea tuturor minorilor în programele de învățământ, prin asigurarea resursei umane necesare desfășurării activităților didactice. În situația în care resursa umană este insuficientă, activitatea didactică și activitatea de consiliere școlară va putea fi realizată de studenții din universitățile de stat/particulare din România sau de cadre didactice pensionare.
 - De asemenea, copiii ucraineni beneficiază de examinarea stării de sănătate în unitățile de învățământ, iar în situația în care nu sunt vaccinați, pot beneficia de schema de vaccinare conform Programului național de vaccinare derulat de Ministerul Sănătății.
 - Statul român le asigură și dreptul de a beneficia de gratuitate pentru toate categoriile de transport prevăzute de lege, pentru elevii orfani, elevii cu cerințe educaționale speciale, precum și cei pentru care s-a stabilit o măsură de protecție specială, dar și de dreptul la alocarea unor alimente de bază tuturor copiilor din învățământul primar și gimnazial acordate prin programele sociale aflate în derulare.
- Ministerul Sănătății prin Casa Națională de Asigurări de Sănătate asigură refugiaților ucraineni dreptul la servicii de sănătate. Refugiații ucraineni au dreptul de a fi incluși în programele naționale de sănătate publică, beneficiind de un pachet de servicii medicale de bază, precum și de medicamentele, materialele sanitare, dispozitivele medicale și serviciile medicale cuprinse în programele naționale de sănătate curative, ca și asigurații români, fără plata contribuției de asigurări sociale de sănătate, a contribuției personale pentru medicamentele acordate în tratamentul ambulatoriu și cu scutire de la coplată. Serviciile medicale în asistență medicală ambulatorie de specialitate pentru specialitățile clinice cuprinse în pachetul de servicii de bază se acordă fără a fi necesară prezentarea biletului de trimitere.³ Când solicita pentru prima dată servicii medicale, sunt înregistrați în aplicația informatică pusă la dispoziție de Casa Națională de Asigurări de Sănătate, în vederea atribuirii unui număr de identificare în sistemul de asigurări sociale de sănătate. După înregistrarea persoanei în aplicație și atribuirea unui număr de identificare se prindează din aplicație datele afișate spre a fi înmânate pacientului⁴.

² Ministerul Educației, https://www.edu.ro/alaturi_de_Ucraina

³ ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 96 din 28 iunie 2024 privind acordarea de sprijin și asistență umanitară de către statul român cetățenilor străini sau apatrizilor aflați în situații deosebite, proveniți din zona conflictului armat din Ucraina

⁴ Accesul la medicină în România. Medic de familie pentru refugiații din Ucraina, <https://dopomoha.ro/ro/medic-de-familie-pentru-refugiatii>

- Medicul de familie reprezintă primul contact al pacientului ucrainean cu sistemul de sănătate, oferind orice serviciu medical cuprins în pachetul de servicii medicale de bază, dar fără a înscrie pacientul pe lista proprie. Pachetul de bază în asistența medicală primară cuprinde: servicii medicale curative, de prevenție și profilactice, servicii medicale la domiciliu, administrare de medicamente, servicii medicale adiționale, servicii diagnostic și terapeutice pe care medicul de familie le poate furniza conform competențelor și dotării cabinetului medical⁵.
 - Asistența medicală ambulatorie de specialitate se acordă în cabinete medicale, unități sanitare, ambulatorii de specialitate și integrate din cadrul spitalelor, centre medicale de diagnostic și tratament, cabinete de îngrijiri paliative, aflate în contract cu casa de asigurări de sănătate. Pacienții cu afecțiuni cronice beneficiază de maximum 4 consultații pe trimestru, cu încadrarea în cel mult 2 consultații pe lună, pentru servicii care prevăd evaluarea pacientului și a investigațiilor de laborator, prescrierea tratamentului și urmărirea evoluției bolii.
 - Serviciile spitalicești se acordă pentru consultații, investigații, stabilirea diagnosticului, tratament medical și/sau chirurgical, îngrijire, recuperare, medicamente și materiale sanitare, dispozitive medicale, cazare și masă. Serviciile medicale în regim de spitalizare se acordă în baza biletului de trimitere eliberat de către medicul de familie sau de medicul specialist din ambulatoriu.
- Autoritățile publice locale, prin Direcția Generală de Asistență Socială oferă cetățenilor ucraineni înregistrați în evidențele instituției, următoarele servicii:
- asigurarea de sprijin financiar pentru mamele cu nou-născuți;
 - asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități, însoțite sau neînsoțite, care provin din zona conflictului armat din Ucraina și intră în România la drepturile prevăzute de legislația românească. Aceștia pot beneficia, la cerere, în mod gratuit, de serviciile sociale în centre de tipul: locuințe protejate, centre pentru viață independentă, centre de abilitare și reabilitare, centre de îngrijire și asistență, centre respiro/centre de criză;
 - asigurarea accesului la venitul minim pentru incluziune, în aceleași condiții ca pentru cetățenii români.
- Ministerul Muncii, Familiei, Tineretului și Solidarității Sociale, prin Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (AJOFM), oferă cetățenilor ucraineni înregistrați în evidențele instituției, următoarele servicii:
- informarea și consilierea profesională a persoanelor în căutarea unui loc de muncă, în scopul furnizării de informații privind piața muncii, instruirea în metode și tehnici de căutare a unui loc de muncă și îndrumarea pe parcursul procesului de integrare socio-profesională la noul loc de muncă;
 - medierea muncii, respectiv punerea în legătura a angajatorilor cu persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă, în vederea stabilirii de raporturi de muncă sau de serviciu;
 - formarea profesională, care să genereze creșterea și diversificarea competențelor profesionale în scopul asigurării mobilității și integrării pe piața. Accesul la programele de formare profesională se face în urma activității de informare și consiliere profesională sau de mediere;
 - evaluarea și recunoașterea competențelor profesionale obținute în context nonformal și informal - pentru persoanele care nu dețin certificat de competențe profesionale, de calificare sau de absolvire pentru anumite competențe, ocupații ori calificări;

⁵ Casa Națională de Asigurări de Sănătate, 2022, Ghidul pentru serviciile medicale pentru pacienții din Ucraina, <https://cnas.ro/wp-content/uploads/2022/10/ghidul-pentru-serviciile-medicale-pentru-pacientii-din-Ucraina.pdf>

- accesul la sistemul asigurărilor pentru șomaj, în condițiile stabilite pentru cetățenii români.
- Ministerul Muncii, Familiei, Tineretului și Solidarității Sociale, prin Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială (AJPIS), oferă cetățenilor ucraineni înregistrați în evidențele instituției, următoarele servicii:
 - accesul la indemnizație lunară de creștere a copilului, persoanelor singure care au în creștere sau îngrijire un copil de până la 2 ani, respectiv 3 ani,
 - accesul la alocația de stat pentru copii și copiii ucraineni, dacă permisul de ședere temporară are înscrisă o adresă
- Ministerul Muncii, Familiei, Tineretului și Solidarității Sociale, prin Inspecția Muncii, exercită controlul în domeniile relațiilor de muncă, securității și sănătății în muncă în ceea ce privește angajații ucraineni și angajatorii aflați pe teritoriul României.
- Ministerul Afacerilor Interne, prin Inspectoratul General pentru Imigrări, reglementează dreptul de ședere pe teritoriul României. În baza documentelor și a procedurilor stabilite de legislația națională, Inspectoratul General pentru Imigrări eliberează permisele de ședere pe teritoriul României cu un cod numeric personal (CNP). Conform prevederilor Deciziei Consiliului (EU) 2024/1836 din 25 Iunie 2024, măsura de protecție temporară este aplicabilă până în martie 2026.
-

Capitolul 2. Studiu de caz: Analiza relației beneficiarilor de protecție temporară proveniți din Ucraina cu autoritățile din România

1.1. Scop si obiective

Scopul studiului este cunoașterea modului de relaționare a beneficiarilor de protecție temporară proveniți din Ucraina cu autoritățile publice din România. Printre obiectivele secundare enumerăm cunoașterea dificultăților cu care aceștia s-au confruntat în comunicarea online sau la ghișee cu reprezentanții instituțiilor publice, a preferinței pentru comunicarea online versus prezență fizică la ghișee, precum și a modului în care este perceput comportamentul funcționarilor publici pe categorii de servicii sociale.

1.2. Metode si instrumente de cercetare

În cadrul cercetării au fost utilizate mai multe instrumente și metode de cercetare, precum: chestionarul, date statistice publicate de alte autorități publice centrale și locale, precum și date secundare obținute în cadrul altor cercetări realizate în România. Culegerea efectivă de date s-a realizat prin aplicarea unui chestionar cu 23 de întrebări unui număr de 103 beneficiari de protecție temporară proveniți din Ucraina.

Chestionarul a fost structurat în 2 părți. Prima parte a avut în componență 7 întrebări de identificare a structurii și trăsăturilor de bază ale eșantionului de respondenți, prin intermediul cărora s-au cules date referitoare la vârstă, gen, nivelul studiilor, existența copiilor, localitatea de reședință, statutul ocupațional și perioada de când se află în România. A doua parte a chestionarului a avut 16 întrebări cu privire la următoarele aspecte:

- canalul de comunicare prin care refugiații ucraineni în România au obținut pentru prima dată informații cu privire la sprijinul oferit de autoritățile din România;

- relevanța informațiilor furnizate prin canalele de comunicare identificate anterior în raport cu nevoile existente;
- frecvența interacțiunii cu autoritățile publice din România;
- comportamentul funcționarilor publici, pe domenii de activitate;
- atitudinea funcționarilor publici în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- principalele dificultăți în înțelegerea informațiilor de pe site-urile instituționale;
- interacțiunea online cu autoritățile publice;
- dificultăți în obținerea de informații de interes public la ghișeele autorităților publice;
- modul de comunicare al informațiilor de către funcționarii publici;
- preferința pentru comunicarea fizică sau cea online cu autoritățile publice;
- principalele probleme pentru care s-a solicitat sprijinul autorităților;
- sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor furnizate de autoritățile publice.

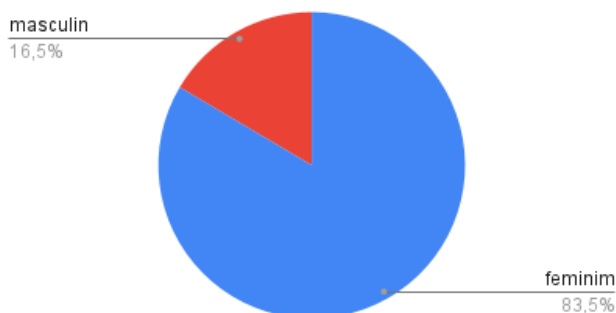
Chestionarul a avut în componență următoarele tipuri de întrebări:

- *întrebări închise*, la care s-a putut răspunde conform variantelor prestabilite, au necesitat un efort mai mic pentru completarea răspunsurilor și au permis o codificare fără dificultăți a răspunsurilor ușurând procesul de prelucrare a informațiilor. Întrebările închise au fost selectate din următoarele categorii: *întrebări dihotomice*, cu două variante de răspuns (Da/Nu);
- *întrebări matrice cu răspuns unic pe fiecare rând*, care au oferit posibilitatea măsurării mai multor aspecte în funcție de criterii prestabilite (1= deloc; 2= în mică măsură; 3= moderat; 4= în mare măsură; 5= în totalitate);
- *întrebări grilă cu un singur răspuns posibil; întrebări grilă cu mai multe răspunsuri posibile;*
- întrebări deschise, prin care s-a urmărit detalierea anumitor răspunsuri, stimulând respondenții să participe activ la realizarea cercetării.

1.3. Prezentarea structurii eșantionului

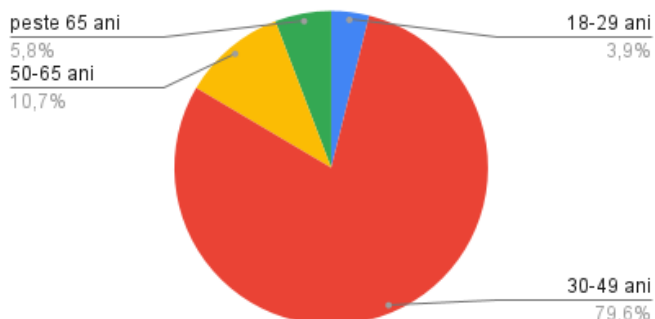
Eșantionul cercetării a fost format din 103 beneficiari de protecție temporară din Ucraina stabiliți în județul Constanța, din care un procent de 83,5% a fost reprezentat de femei.

Fig. 2.3.1. Structura respondenților după gen



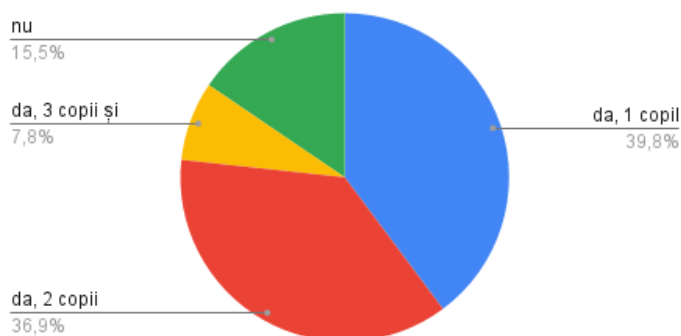
Așa cum se poate observa din Fig. 2.3.2, analiza structurii pe grupe de vârstă evidențiază că proporția cea mai mare (79,6%) au deținut-o persoanele în vârstă de 30-49 ani, iar cea mai mică a fost deținută de persoanele din categoria peste 65 de ani (5,8%).

Fig. 2.3.2. Distribuția respondenților după vârstă



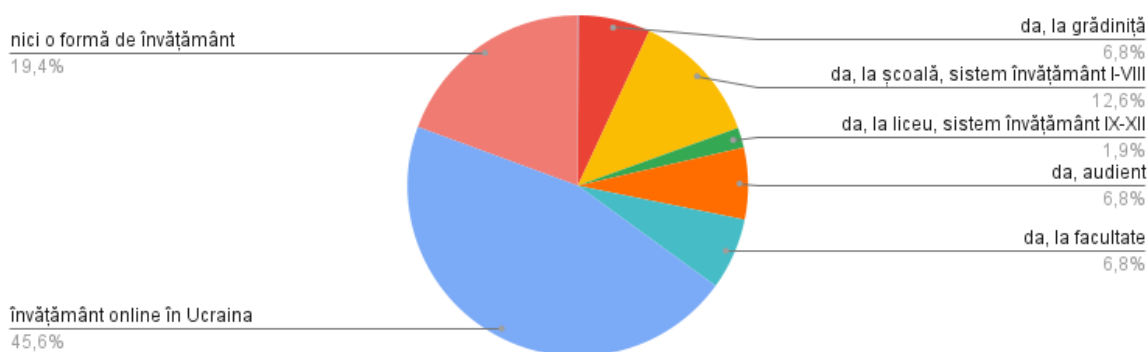
Din totalul respondenților, 85,5% au în îngrijire cel puțin 1 copil, iar 15,5% nu au copii, așa cum rezultă din datele prezentate în Fig. 2.3.3.

Fig. 2.3.3. Distribuția respondenților după numărul copiilor avuți în întreținere



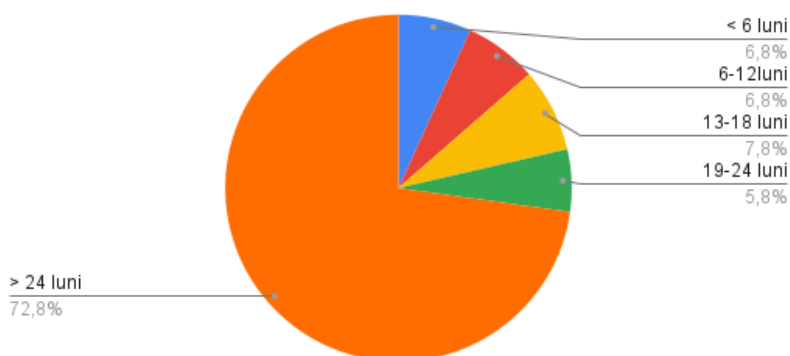
45,6% dintre copiii avuți în creștere de respondenți urmează cursuri online la școlile din Ucraina, dar restul de 54,4% sunt înregistrați ca elevi și audienți în sistemul de învățământ românesc, așa cum este prezentat în Fig. 2.3.4. Analiza structurii eșantionului din punct de vedere al încadrării copiilor în sistemul de învățământ a fost importantă pentru stabilirea relevanței răspunsurilor cu privire la interacțiunea cu reprezentanții unităților educaționale.

Fig. 2.3.4. Distribuția respondenților în funcție de forma de învățământ frecventată de copiii aflați în întreținere



Așa cum se poate observa din Fig. 2.3.5, 72,8% dintre respondenți erau în România de o perioadă mai mare de 24 de luni, ceea ce înseamnă că au fost în contact cu autoritățile publice pentru servicii sociale diverse, iar tematica abordată în întrebările chestionarului a fost foarte cunoscută pentru ei.

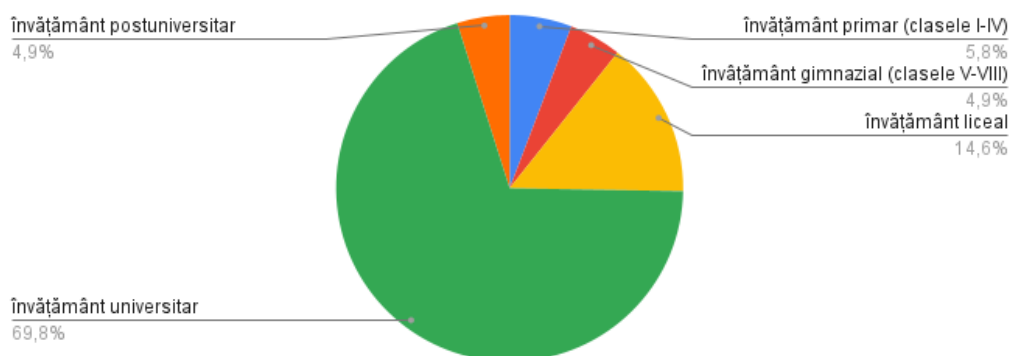
Fig. 2.3.5. Distribuția respondenților după perioada de când sunt se află în România



Analizând structura eșantionului din punct de vedere al educației, a rezultat conform datelor din Fig. 2.3.6, că 74,7% dintre respondenți sunt absolvenți de studii superioare și postuniversitare. Rezultatul este apropiat de datele colectate online de EUAA și OCDE în mai multe țări UE, care arată că 71% dintre refugiații ucraineni declară că au studii superioare, majoritatea deținând o diplomă de master sau superioară ⁶.

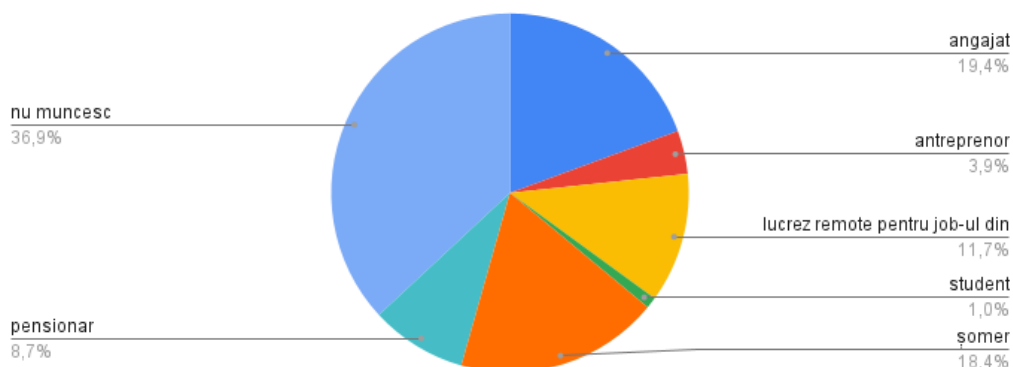
⁶ European Union Asylum Agency, (2022). *Forced displacement from and within Ukraine: Profiles, experiences, and aspirations of affected populations, Joint EUAA, IOM and OECD Report*

Fig. 2.3.6. Distribuția respondenților după nivelul studiilor



Din punct de vedere al statutului ocupațional, 23,3% din respondenți erau activi pe piața forței de muncă, în calitate de angajați sau antreprenori, iar 18,4% s-au încadrat în categoria șomeri. 48,6% a reprezentat procentul celor care nu muncesc în România, din care 36,9% nu au nici o ocupație și 11,7% lucrează la distanță pentru job-ul din Ucraina.

Fig. 2.3.7. Distribuția respondenților în funcție de statutul ocupațional

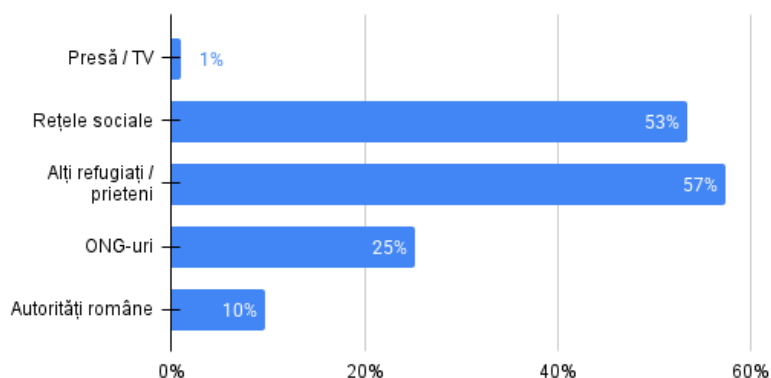


Diversitatea respondenților la chestionar au contribuit la obținerea unor rezultate pragmatice și relevante pentru scopul cercetării. Analiza a fost completată și cu alte informații secundare, facilitând aprofundarea răspunsurilor culese prin raportare la concluziile altor studii și analize specifice.

1.4. *Prezentarea și analiza rezultatelor cercetării*

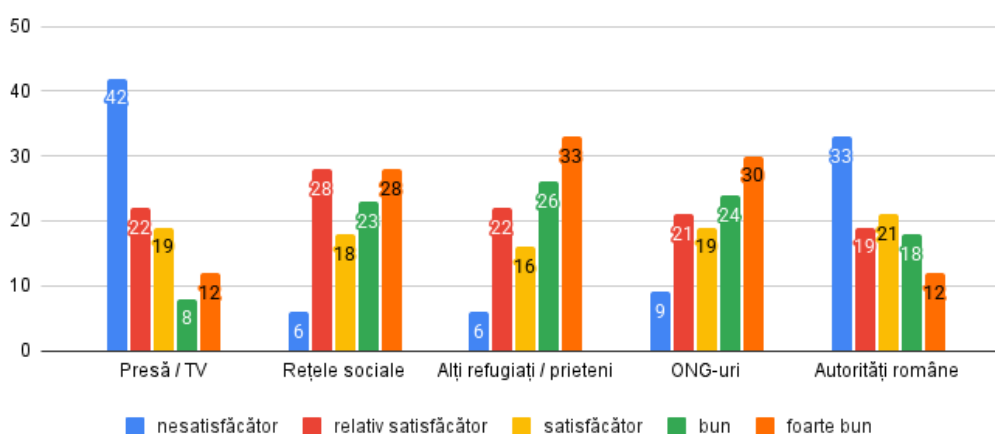
Modalitățile prin care refugiații ucraineni au avut acces la informații reale cu privire la reglementarea șederii, accesul la servicii sociale/educație/sănătate sau oportunitățile pe piața muncii au stat la baza deciziei de a rămâne sau nu în România, de a parcurge sau nu un proces de integrare în valorile comunității locale. Impactul agresiunii ruse în Ucraina a fost unul major, atât militar și geopolitic, cât și profund emoțional. Astfel, canalele de comunicare deschise pentru refugiații ucraineni au venit din surse multiple, cum ar fi presă, rețele sociale, comunitățile de refugiați deja stabilite în România, organizații nonguvernamentale/internaționale și autorități publice.

Fig. 1.4.1. Canalele de comunicare utilizate de cetățenii ucraineni la sosirea în România



Așa cum se poate observa din datele prezentate în Fig. 1.4.1, principalele canale de comunicare folosite de refugiații ucraineni la sosirea în România au fost rețelele sociale (53%) și alți prieteni/refugiați (57%). Într-un studiu realizat de Internews Network în anul 2022 se preciza faptul că "Deși au fost create zeci de grupuri de Facebook, Telegram și Viber, precum și site-uri administrate de autorități, agenții umanitare și voluntari, refugiații preferă să își procure informațiile de la alți refugiați, voluntari sau membri ai comunității gazdă. Grupurile dedicate doar refugiaților sunt considerate spații sigure pentru a pune întrebări, pentru a împărtăși experiențe și a verifica informații găsite în alte locuri. Chestionarele au arătat că cele mai folosite canale de informare (în privința accesării de informații generale despre serviciile pentru refugiați) sunt: Telegram (62% îl folosesc deseori sau mereu, iar 25% uneori) și discuții personale (40% deseori sau mereu, iar 48% uneori)." ⁷ Doar 10% dintre refugiați folosesc sursele oficiale de informare ale autorităților din România, iar 25% s-au îndreptat către ong-uri, care de cele mai multe ori au accesat informațiile și le-au diseminat în comunitățile de refugiați.

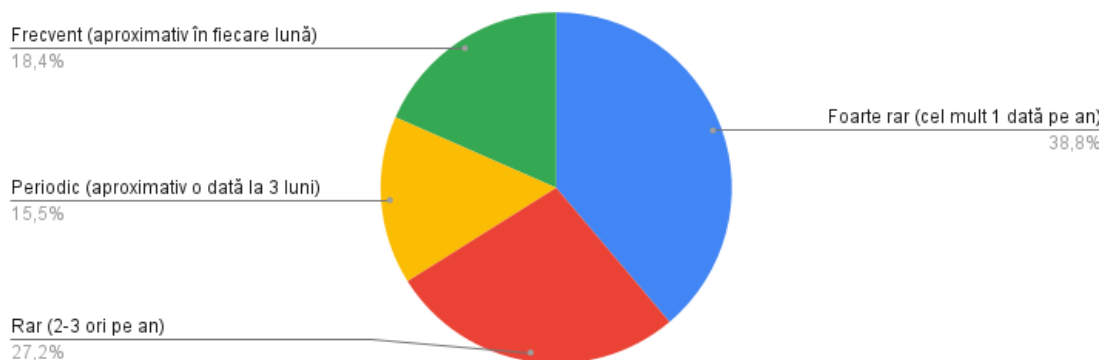
Fig. 1.4.2. Gradul de satisfacție privind calitatea informațiilor obținute prin canalele de comunicare utilizate la sosirea în România



⁷ Internews Network & Centrul pentru Jurnalism Independent, 2022, "Bariere & punți comunicarea și schimburile de informații în comunitatea de refugiați ucraineni din România", https://internews.org/wp-content/uploads/2022/09/Raport_Punti-si-bariere_romana.pdf

În ceea ce privește gradul de satisfacție privind calitatea informațiilor obținute prin canalele de comunicare, respondenții au precizat că 52% din informațiile obținute de la autorități și 64% de la presă/TV au avut o calitate relativ satisfăcătoare și nesatisfăcătoare, în timp ce acest procent este de doar 28-34% în cazul celorlalte canale de comunicare analizate.

Fig. 1.4.3. Frecvența interacțiunilor dintre refugiații ucraineni și autoritățile publice din România



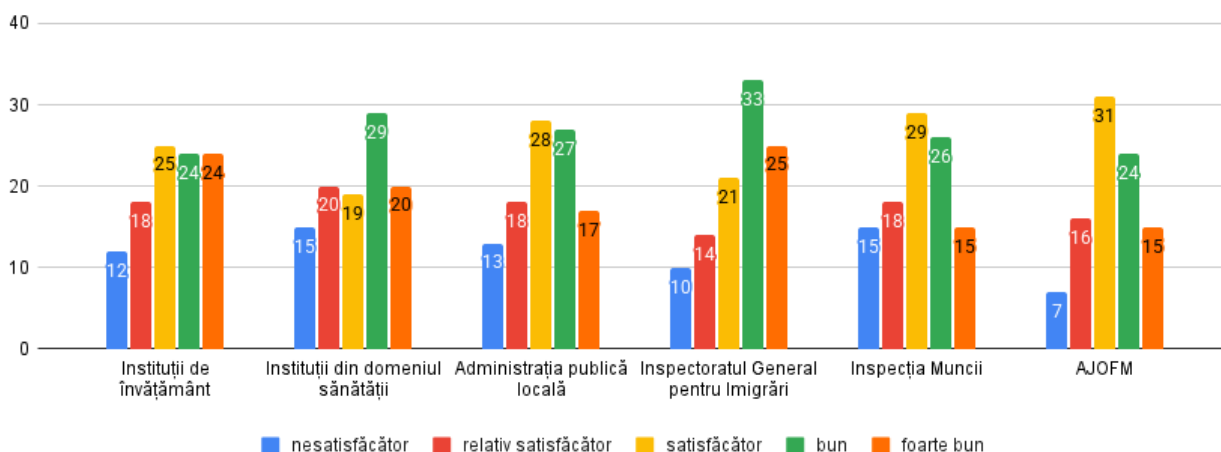
Frecvența interacțiunilor refugiaților ucraineni cu autoritățile din România este rară în 27,2% din cazuri și foarte rară în 38,8% din cazuri. Acest lucru poate fi justificat prin faptul că un procent semnificativ de copii (45,6%) nu sunt înscrși în sistemul de învățământ românesc, ci urmează cursurile online ale școlilor din Ucraina, iar contactul cu autoritățile din sistemul de educație românesc este inexistent. Totodată, un procent de 48,6% este reprezentat de refugiați ucraineni care nu muncesc sau care și-au păstrat job-urile din Ucraina în sistem remote, iar în acest caz sunt inexistente contacte cu instituții precum AJOFM sau ITM.

Așa cum rezultă din datele prezentate în Fig. 1.4.4, nu există discrepanțe majore cu privire la percepțiile privind comportamentul funcționarilor publici din instituții cu diferite domenii de activitate. Inspectoratul General pentru Imigrări este una din instituțiile apreciate de 58% dintre respondenți ca având un comportament bun sau foarte bun al funcționarilor publici în relația cu refugiatul ucrainean, în timp ce celelalte instituții au fost încadrate într-un procent de 39-49%. Rezultatele obținute pot fi corelate cu datele furnizate de Centrul pentru Studii în Politici Europene în anul 2022, potrivit cărora în România a existat o atitudine pozitivă a instituțiilor publice privind primirea refugiaților ucraineni în procent de 84%⁸.

Comparativ, pe categorii de vârstă, au existat diferențe între perceperea comportamentului funcționarilor publici. Dacă respondenții din categoriile de vârstă 18-29 ani și 30-49 de ani au considerat satisfăcător comportamentul funcționarilor din instituțiile publice, respondenții din categoriile de vârstă 50-65 ani și peste 65 ani au apreciat ca relativ satisfăcător și nesatisfăcător. Putem considera că aceste diferențe rezultă și din creșterea vulnerabilizării persoanelor odată cu vârsta, ceea ce necesită o atenție deosebită în comportament și comunicare, fapt căruia nu i-a fost acordată suficientă atenție în instituțiile publice.

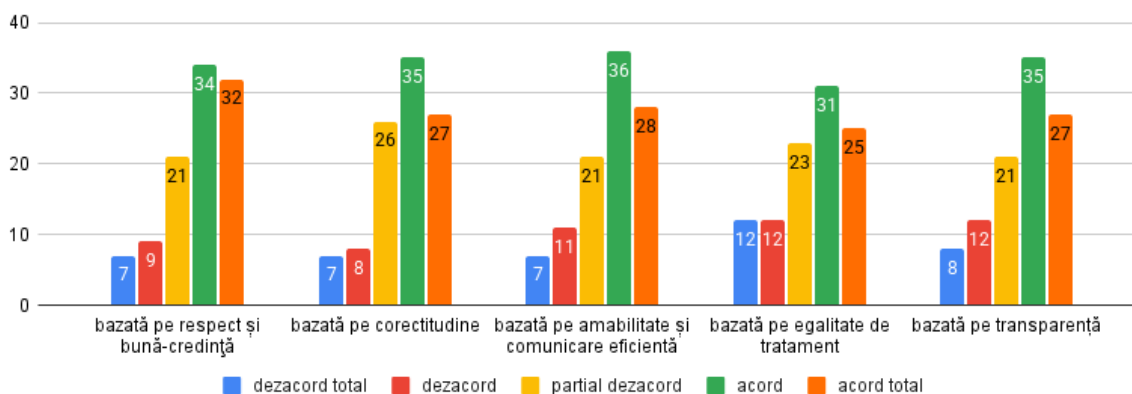
⁸ Centre for European Policy Studies, 2022, Attitudes towards Ukrainian refugees and governmental responses in 8 European countries, ASILE project 2019-2023, European Union's Horizon 2020

Fig. 1.4.4. Gradul de satisfacție privind comportamentul funcționarilor publici, pe domenii de activitate



În ceea ce privește atitudinea funcționarilor publici, în jur de 60% din respondenți au considerat că este bazată pe respect și bună credință (66%), corectitudine (62%), amabilitate și comunicare eficientă (64%), egalitate de tratament (56%) și transparență (62%). Percepția refugiaților ucraineni asupra atitudinii cu care sunt întâmpinați în instituțiile publice centrale sau locale are un impact major atât în intenția lor de a parcurge toți pașii necesari pentru integrarea în comunitatea locală, cât și în derularea efectivă a tuturor etapelor specifice integrării. Într-un studiu efectuat de Agenția Națională a Funcționarilor Publici, 59,93% dintre respondenții cetățeni naționali au considerat că atitudinea funcționarilor publici a fost una amabilă, procentul fiind apropiat de cel rezultat din datele respondenților ucraineni⁹. Din analiza comparativă a datelor menționate mai sus, rezultă faptul că nu se evidențiază o atitudine diferențiată în funcție de apartenența națională sau de statutul juridic, chiar dacă în cazul cetățenilor ucraineni există dificultățile de ordin lingvistic.

Fig. 1.4.5. Gradul de satisfacție al refugiaților ucraineni cu privire la atitudinea funcționarilor publici



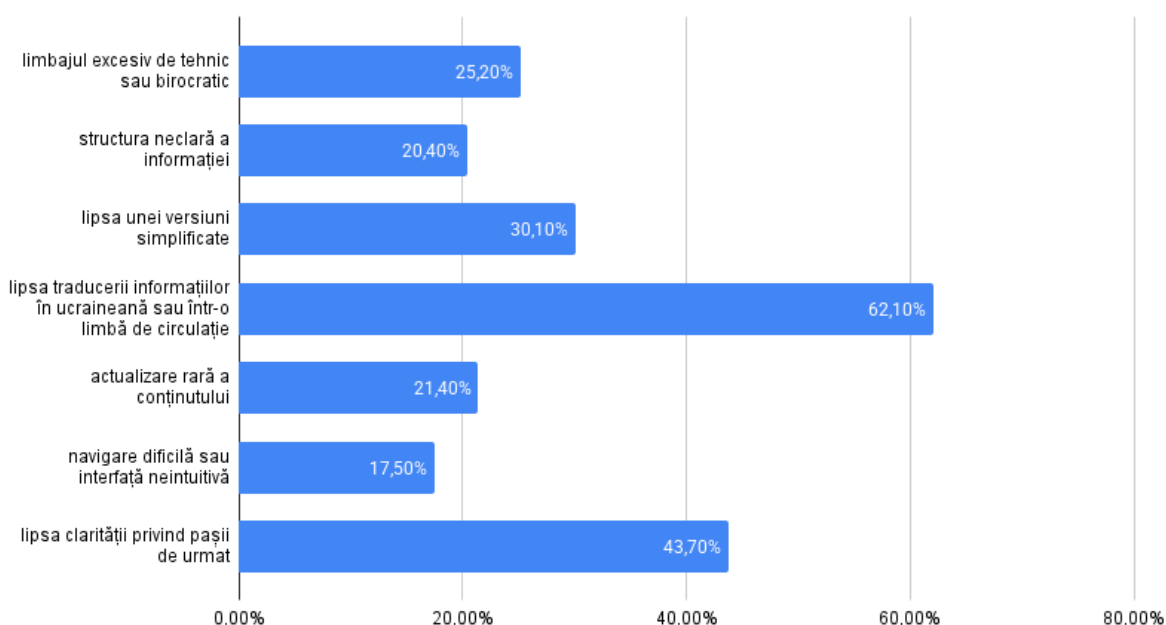
Lipsa informațiilor traduse în limba ucraineană sau o limbă de circulație internațională a fost considerată principala dificultate în accesarea paginilor de internet ale furnizorilor de servicii publice către

⁹ Agenția Națională a Funcționarilor Publici, 2024, Studiu cu privire la modul în care este percepută imaginea funcționarilor publici în alte state europene și instrumentele prin care alte state au reușit să crească prestigiul funcției publice (modele de bune practici), <https://www.anfp.gov.ro/media/pkrdi1co/studiu-cu-privire-la-modul-%C3%AEn-care-este-perceput%C4%83-imaginea-func%C8%9Bionarilor-publici-%C3%AEn-alte-state-europene.pdf>

refugiații ucraineni (62%). Totodată, 43% dintre respondenți au precizat că nu există claritate cu privire la pașii care trebuie urmați pentru a putea soluționa o anumită problemă, iar 30,1% au considerat că ar trebui să existe o variantă simplificată a procesului de accesare a unui anumit serviciu. Dificultățile privind accesul la informații structurate și clare au fost notate și în studiul realizat de Internews. Accesul limitat la informații clare, actualizate și relevante îngreunează capacitatea refugiaților de a lua decizii privitoare la statutul lor legal în România. Chiar dacă aceste informații există pe website-uri multiple, ale Guvernului și ale agențiilor umanitare, informația este percepută de către refugiați ca fiind complexă și dificil de aplicat în circumstanțe particulare, iar refugiații ar prefera să aibă mai multe opțiuni de a pune întrebări despre statutul lor, ca să poată face cele mai bune alegeri pentru ei¹⁰.

Respondenții la chestionar au detaliat aceste aspecte și în cadrul întrebărilor deschise, menționând faptul că ar fi utilă existența unui traducător online sau în persoană fizică care să sprijine procesul de comunicare între reprezentanții instituțiilor publice locale și cetățenii ucraineni. Deși unii respondenți au recunoscut faptul că e dificil să angajezi un traducător în persoană fizică, care să fie utilizat doar sporadic atunci când există o cerere adresată de un refugiat ucrainean, s-a propus înființarea unor centrale telefonice virtuale cu robot AI. Aceasta ar reduce costurile, ar optimiza apelurile, ar putea furniza informații în mai multe limbi, iar contactul cu reprezentanții instituțiilor publice ar fi considerabil diminuat, mai ales în cazul unităților de învățământ și al spitalelor.

Fig. 1.4.6. Principalele dificultăți în înțelegerea informațiilor de pe site-urile instituționale

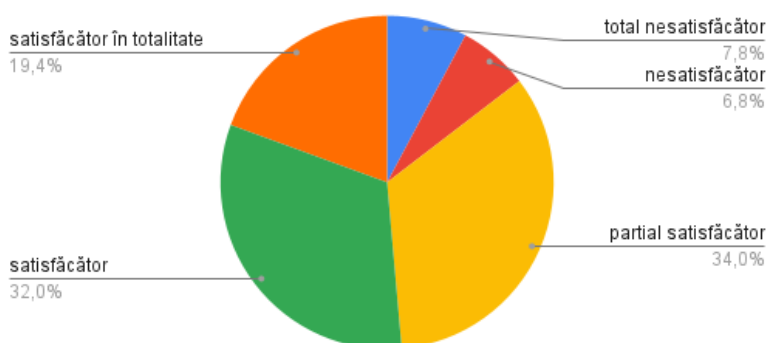


Din datele prezentate în Fig. 1.4.7 rezultă faptul că peste 50% din respondenți s-au declarat mulțumiți de interacțiunea online cu instituțiile publice, acolo unde ea este posibilă. Comunicarea online a instituțiilor publice se realizează prin diverse canale, cum ar fi website-uri oficiale, platforme de social media și platforme interactive pentru servicii, având ca scop informarea cetățenilor, creșterea transparenței și facilitarea

¹⁰ Internews Network & Centrul pentru Jurnalism Independent, 2022, "Bariere & punți comunicarea și schimburile de informații în comunitatea de refugiați ucraineni din România", https://internews.org/wp-content/uploads/2022/09/Raport_Punti-si-bariere_romana.pdf

interacțiunii cu publicul. Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării a elaborat în 2024, Ghidul digitalizării - Repere Informative ale Transformării Digitale a Serviciilor Publice și Planul Național de Acțiune privind Deceniul Digital pentru Români care ar fi trebuit aplicate ca politici publice locale la nivelul autorităților publice în domeniul comunicării interinstituționale și să asigure interfața în relația cu cetățenii¹¹¹². Acest aspect nu este în totalitate realizat, România avansând foarte încet în acest domeniu. În anul 2024, a fost anunțată lansarea Programului național pentru transformarea digitală a autorităților publice locale #DigiLocal, ocazie cu care comunicarea și serviciile oferite de autoritățile locale ar putea fi îmbunătățite inclusiv în relația cu toate categoriile de străini aflați în România

Fig. 1.4.7. Gradul de satisfacție cu privire la interacțiunea online cu instituțiile publice din România



43,7% dintre respondenți au precizat că nu au întâmpinat dificultăți deosebite când s-au prezentat la ghișeele autorităților publice, iar 44,7% consideră că informațiile au fost furnizate într-un mod clar și cuprinzător. Corelat cu datele analizate mai sus, procentul în ambele cazuri ar fi fost mai mare dacă ar exista traducere în ucraineană sau o limbă de circulație internațională care să faciliteze comunicarea la ghișeu. Comparativ, pe categorii de vârstă, s-a constatat că respondenții din categoriile 18-29 ani și 30-49 ani au considerat că principalele dificultăți de comunicare la ghișee sunt cauzate de bariera de limbă, timp de așteptare mare, lipsa informațiilor clare, organizarea activității la ore inaccesibile. Respondenții din categoria 50-65 ani s-au confruntat cu dificultăți cauzate de structura neclară a informației, lipsa unei versiuni simplificate, actualizarea rară a conținutului, lipsa traducerii informațiilor în ucraineană sau într-o limbă de circulație internațională

¹¹ Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării, 2024, Planul Național de Acțiune privind Deceniul Digital pentru Români, <https://www.mcid.gov.ro/wp-content/uploads/2024/04/Plan-national-de-actiune-roadmap-pentru-publicare.pdf>

¹² Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării, 2024, Ghidul Digitalizării - Repere Informative ale Transformării Digitale a Serviciilor Publice, https://www.mcid.gov.ro/wp-content/uploads/2024/07/20240702_Ghidul_Digitalizarii.pdf

Fig. 1.4.8. Distribuția refugiaților ucraineni în funcție de dificultățile întâmpinate la ghișeele instituțiilor publice

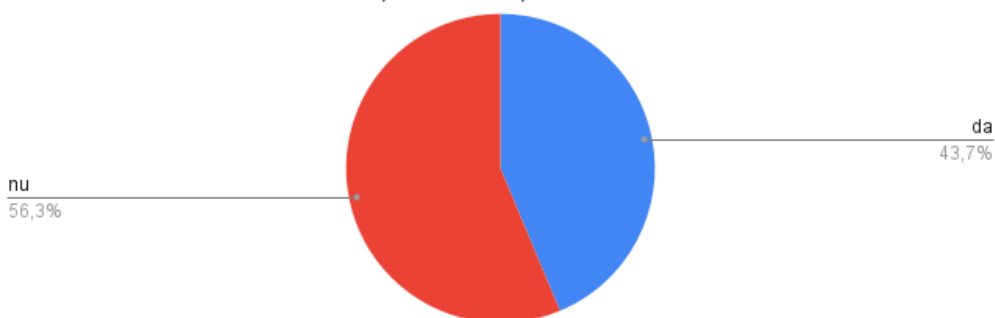
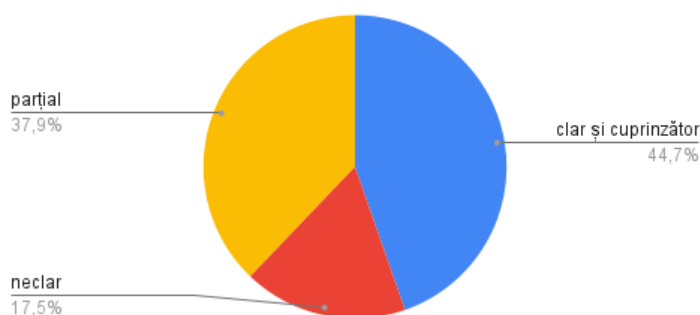


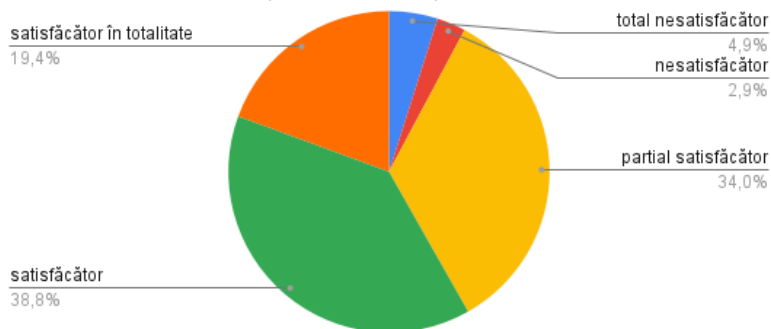
Fig. 1.4.9. Modul în care au fost furnizate informații refugiaților ucraineni de către funcționarii publici



În ceea ce privește gradul de satisfacție cu privire la interacțiunea fizică la ghișee, 57,2% dintre respondenți au menționat că sunt cel puțin satisfăcuți. Serviciul public implică încrederea publică, iar încrederea publică nu poate fi construită decât printr-o imagine bună cu care funcționarii contribuie la realizarea aceluși serviciu public¹³. Dacă avem în vedere persoane din categorii vulnerabile, așa cum sunt o mare parte din beneficiarii de protecție temporară proveniți din Ucraina, atunci atitudinea, etica și responsabilitatea față de contextul în care se află aceste persoane trebuie să fie la cel mai înalt nivel, indiferent dacă vorbim de comunicare online sau fizică la ghișee.

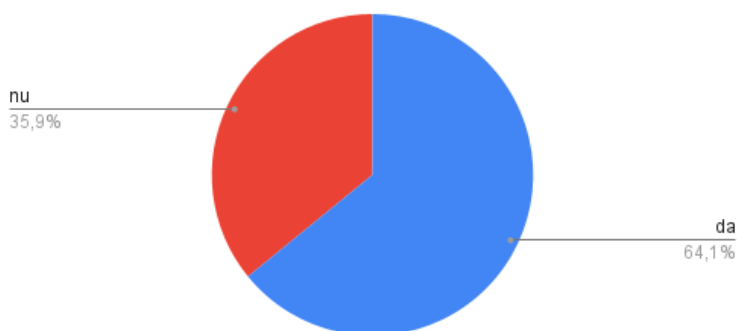
¹³ Agenția Națională a Funcționarilor Publici, 2024, *Studiu cu privire la modul în care este percepută imaginea funcționarilor publici în alte state europene și instrumentele prin care alte state au reușit să crească prestigiul funcției publice (modele de bune practici)*, <https://www.anfp.gov.ro/media/pkrdi1co/studiu-cu-privire-la-modul-%C3%AEn-care-este-perceput%C4%83-imaginea-func%C8%9Bionarilor-publici-%C3%AEn-alte-state-europene.pdf>

Fig. 1.4.10. Gradul de satisfacție cu privire la interacțiunea fizică, la ghișee, cu autoritățile publice



Din datele prezentate în Fig. 1.4.11, 64,1% din respondenți au precizat că preferă comunicarea online în raport cu autoritățile publice. Comunicarea online poate fi mai accesibilă, mai rapidă și mai eficientă pentru toate categoriile de utilizatori de servicii publice, incluzând persoanele cu dizabilități pentru care deplasarea la ghișee este imposibilă sau dependentă de disponibilitatea unei alte persoane.

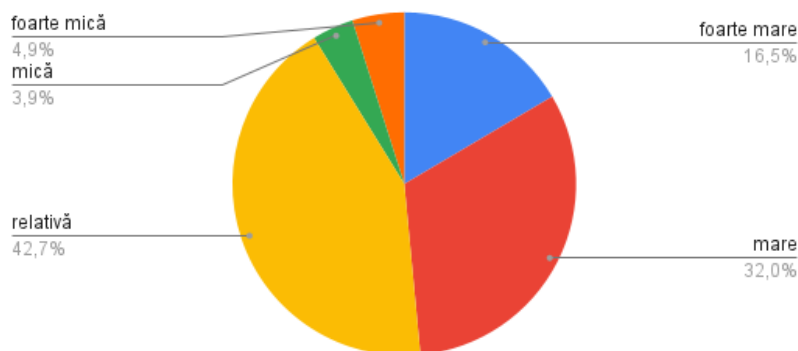
Fig. 1.4.11 Percepția respondenților cu privire la utilizarea comunicării online versus fizice în relaționarea cu instituțiile publice



42,8% dintre respondenți au un grad mare și foarte mare de încredere în instituțiile publice din România. Conform literaturii de specialitate, parcursul până în țara de destinație marcat de abuzuri și exploatare, relația tensionată cu autoritățile din țara de destinație, precum și relația cu autoritățile care analizează cererile de azil în țările de destinație pot influența încrederea în autorități.¹⁴ În cazul cetățenilor ucraineni care beneficiază de protecție temporară în România, care provin dintr-o țară învecinată, europeană și cu similarități religioase, procesul de accesare a serviciilor publice și încrederea în instituțiile statului nu este nici măcar la 50%.

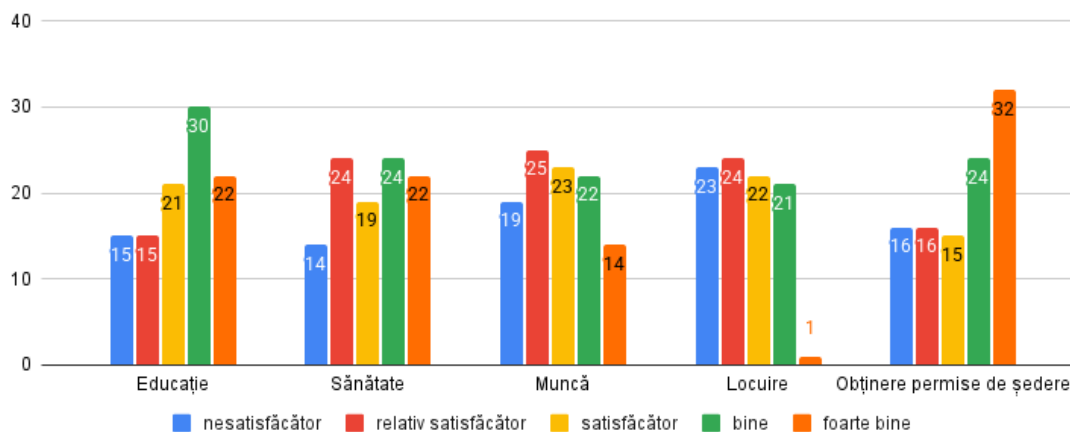
¹⁴ Kanas, A., van Tubergen, F., & Kosyakova, Y. (2025). Determinants of refugees' generalised and institutional trust: evidence from Germany. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 1–20. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2025.2514800>

Fig. 1.4.12. Gradul de încredere al refugiaților ucraineni în instituțiile publice din România

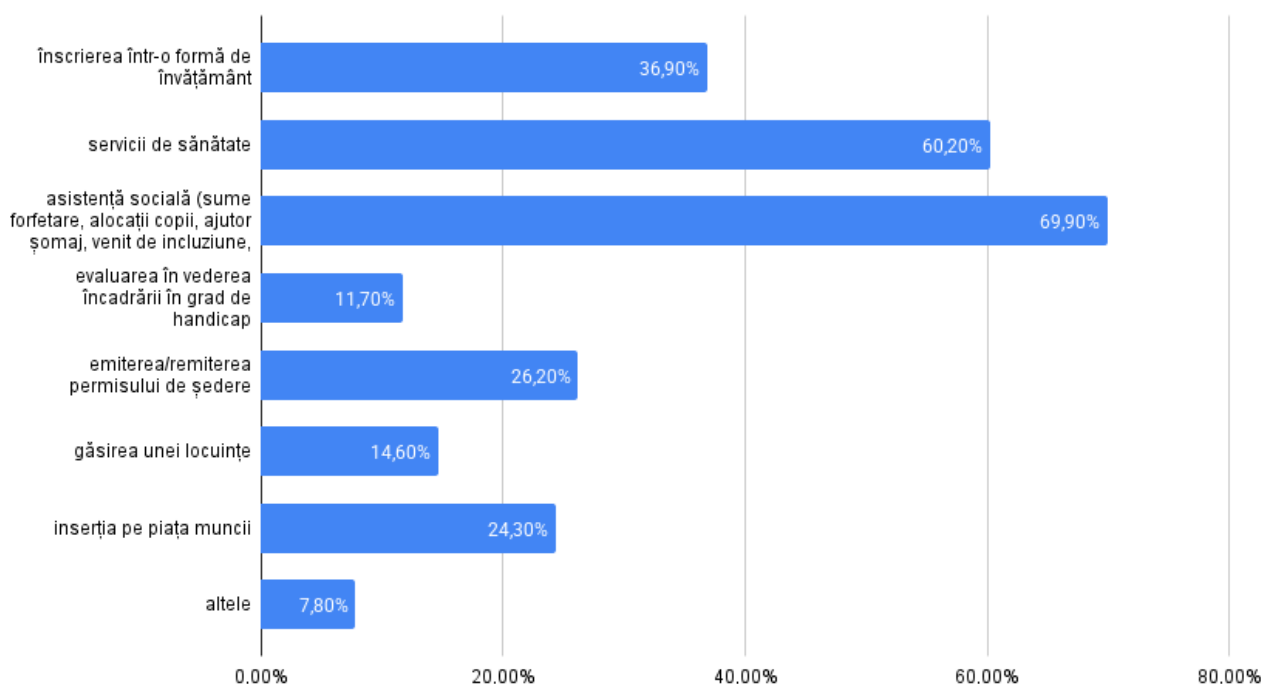


Accesarea serviciilor oferite de Inspectoratul General pentru Imigrări, autoritatea publică responsabilă cu reglementarea șederii pe teritoriul României, este apreciată de 32% dintre respondenți ca fiind foarte bună. Accesarea serviciilor de tipul educație și sănătate este considerată de 22% dintre respondenți ca fiind foarte bună, în timp ce serviciile pentru locuire au cea mai mică cotă cu privire la satisfacția respondenților.

Fig. 1.4.13. Gradul de satisfacție cu privire la accesarea serviciilor pe categorii de domenii



Conform datelor prezentate în Fig. 1.4.14, principalele probleme pentru care refugiații ucraineni au solicitat serviciile autorităților publice din România sunt de domeniul serviciilor medicale și asistenței sociale (peste 60% din respondenți). Urmează, probleme din sfera sistemului educației, reglementării șederii prin emiterea/revizuirea permiselor de ședere și a pieței muncii. Având în vedere care sunt domeniile cele mai accesate, rezultă faptul că cea mai mare categorie de refugiați ucraineni sunt persoane vulnerabile.

Fig.1.4.14. Principalele probleme pentru care refugiații ucraineni au solicitat sprijinul autorităților


Accesul la serviciile sociale sau la piața muncii a fost analizat în cadrul a mai multor studii, reieșind că "refugiații ucraineni reprezintă o oglindă în care statul român se privește pe el însuși și constată că este pe alocuri disfuncțional. Chiar atunci când vrea să facă bine și legiferează în consecință, mașinăria publică de aplicare a deciziilor e slabă, incoerentă și gripată. Asta nu e o noutate și e valabil desigur și pentru cetățenii români, care întâmpină aceleași obstacole cu dosarele de pensionare, în sistemul medical și cel școlar ori atunci când trebuie să care hârtii de la o instituție la alta. Doar că românii, fiind de-ai locului, vorbind limba și cunoscând lume în stânga și dreapta, au resursele de "capital social" pentru a trage-împinge prin instituții și a o scoate cumva la capăt."¹⁵

Concluzii

Din analiza datelor cercetării, au reieșit o serie de propuneri de îmbunătățire a modului de comunicare între beneficiarii de protecție temporară proveniți din Ucraina și reprezentanții autorităților publice locale, cum ar fi:

- ✓ utilizarea inteligenței (AI) în comunicarea la ghișee, prin utilizarea unui asistent translator AI;
- ✓ deschiderea unor linii telefonice dedicate refugiaților ucraineni, care să fie gestionate cu ajutorul AI și să ofere posibilitatea comunicării în mai multe limbi de circulație internațională;
- ✓ pregătirea funcționarilor publici pentru interacțiunea cu grupuri vulnerabile de persoane, așa cum sunt refugiații ucraineni;

¹⁵ Expert Forum, "Problemele refugiaților ucraineni și ce ne spun eele despre România", Policy Brief no. 152, Iulie 2023, <https://expertforum.ro/wp-content/uploads/2023/07/Problemele-refugiatilor-ucrainieni.pdf>

- ✓ pregătirea continuă a funcționarilor publici pentru deprinderea/actualizarea cunoștințelor legislative aplicabile pentru integrarea refugiaților ucraineni, gestionarea unor situații de risc/urgentă, cooperarea între instituții și care să eficientizeze comunicarea cu grupul țintă;
- ✓ stabilirea la nivelul administrației centrale a unei abordări unitare a modului în care refugiații ucraineni au acces la diferite servicii de integrare socială acordate de autoritățile publice locale;
- ✓ înființarea unui grup interinstituțional la nivel local care să elaboreze o strategie de comunicare publică la nivel local, adaptată atât nevoilor refugiaților ucraineni, cât și deopotrivă specificului comunității locale;
- ✓ combaterea dezinformării cu privire la presupusele avantaje materiale de care beneficiază comunitatea de refugiați ucraineni, care poate genera tensiuni sociale și reținerea acestora de a se mai adresa autorităților locale pentru obținerea sprijinului de integrare (educație, sănătate, muncă, etc.);
- ✓ crearea unor parteneriate între autoritățile publice locale și organizațiile neguvernamentale/ internaționale/ birouri ONU în România, care să faciliteze comunicarea cu refugiații ucraineni și înțelegerea nevoilor acestora, cu scopul îmbunătățirii accesului la servicii de bază;
- ✓ dezvoltarea unor sisteme transparente de sesizări/petiții care să permită refugiaților ucraineni să raporteze eventuale abuzuri cu privire la comportamente neadecvate ale funcționarilor publice, solicitarea abuzivă de documente care nu sunt prevăzute de normele legale aplicabile, etc.
- ✓ realizarea unor sondaje periodice de satisfacție cu privire la calitatea comunicării între funcționarii publici și refugiații ucraineni și analiza feedback-ului pentru ajustarea strategiilor de comunicare;
- ✓ stabilirea de către autoritățile publice a unui mod simplificat de prezentare a informațiilor/ evitarea unui limbaj tehnic, a jargonului administrativ care vizează accesul refugiaților ucraineni la diferite servicii sociale, atât la ghișeu, cât și online.

Bibliografie

UNHCR, 29 September 2025, Ukraine Refugee Situation Update, <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>

Ministerul Educației, https://www.edu.ro/alaturi_de_Ucraina

European Union Asylum Agency, (2022). Forced displacement from and within Ukraine: Profiles, experiences, and aspirations of affected populations, Joint EUAA, IOM and OECD Report

ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 96 din 28 iunie 2024 privind acordarea de sprijin și asistență umanitară de către statul român cetățenilor străini sau apatrizilor aflați în situații deosebite, proveniți din zona conflictului armat din Ucraina

Accesul la medicină în România. Medic de familie pentru refugiații din Ucraina,

<https://dopomoha.ro/ro/medic-de-familie-pentru-refugiati>

Casa Națională de Asigurări de Sănătate, 2022, Ghidul pentru serviciile medicale pentru pacienții din Ucraina, <https://cnas.ro/wp-content/uploads/2022/10/ghidul-pentru-serviciile-medicale-pentru-pacientii-din-Ucraina.pdf>

Expert Forum, "Problemele refugiaților ucraineni și ce ne spun eele despre România", Policy Brief no. 152, Iulie 2023, <https://expertforum.ro/wp-content/uploads/2023/07/Problemele-refugiatiilor-ucrainieni.pdf>

Internews Network&Centrul pentru Jurnalism Independent, 2022, "Bariere & punți comunicarea și schimburile de informații în comunitatea de refugiați ucrainieni din România", https://internews.org/wp-content/uploads/2022/09/Raport_Punti-si-bariere_romana.pdf

Centre for European Policy Studies, 2022, Attitudes towards Ukrainian refugees and governmental responses in 8 European countries, ASILE project 2019-2023, European Union's Horizon 2020,

Agenția Națională a Funcționarilor Publici, 2024, Studiu cu privire la modul în care este percepută imaginea funcționarilor publici în alte state europene și instrumentele prin care alte state au reușit să crească prestigiul funcției publice (modele de bune practici),

<https://www.anfp.gov.ro/media/pkrdi1co/studiu-cu-privire-la-modul-%C3%AEn-care-este-perceput%C4%83-imagea-func%C8%9Bionarilor-publici-%C3%AEn-alte-state-europene.pdf>

Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării, 2024, Planul Național de Acțiune privind Deceniul Digital pentru Români, <https://www.mcid.gov.ro/wp-content/uploads/2024/04/Plan-national-de-actiune-roadmap-pentru-publicare.pdf>

Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării, 2024, Ghidul Digitalizării - Repere Informative ale Transformării Digitale a Serviciilor Publice, https://www.mcid.gov.ro/wp-content/uploads/2024/07/20240702_Ghidul_Digitalizarii.pdf

Kanas, A., van Tubergen, F., & Kosyakova, Y. (2025). Determinants of refugees' generalised and institutional trust: evidence from Germany. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 1–20. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2025.2514800>