



**Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru
copii 116 111**

**Raport anual de activitate
2017**



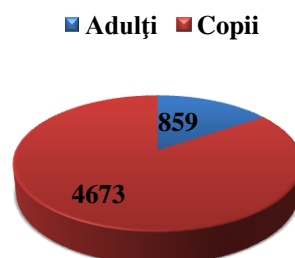
SUMARUL RAPORTULUI:

- I. Profilul apelurilor recepționate, consiliate și referite pentru asistență instituțiilor cu competențe în domeniul protecției drepturilor copilului
- II. Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, mediul de habitat. Sursa cunoașterii despre Telefonul copilului
- III. Pagina web a serviciului Telefonul copilului. Date și cifre.
- IV. Concluzii și recomandări

I. Profilul apelurilor recepționate, consiliate și referite pentru asistență instituțiilor cu competențe în domeniul protecției drepturilor copilului

În perioada Ianuarie - Decembrie 2017 la Telefonul copilului au fost recepționate **6 968** de apeluri, **5532** de apeluri unice și **1436** de apeluri repetate. Dat fiind faptul că apelurile repetate de obicei vin să completeze informația din apelurile unice, în evidențierea profilului cazurilor vom prezenta și analiza datele ce prezintă apelurile unice.

Diagrama 1. Raportul apelurilor recepționate la TC în perioada ianuarie - decembrie 2017 (adulti/copii)



Pe parcursul anului 2017 copii au telefonat de 4673 de ori, iar adulții s-au adresat la Telefonul copilului în număr de 859 de ori. În comparație cu aceeași perioadă a anului 2016 se constată o descreștere cu circa 2527 de apeluri. (a se vedea Diagrama 1. Raportul apelurilor recepționate la TC în perioada ianuarie - decembrie 2017 (adulti/copii))

Descrierea apelurilor recepționate din partea apelanților adulți

Apelurile recepționate din partea adulților care solicită **suport psihologic, 69 la număr**, sunt incluse într-o categorie aparte, dat fiind faptul că aceste apeluri conțin informații cu referire la relațiile dintre părinți și copii, în special aspecte ce vizează comunicarea între părinte și copil. Un lucru remarcat în discuția cu apelanții denotă că părinții, la fel, au nevoie de suportul emoțional atunci când apelează la Telefonul Copilului. În 2 din cele 69 de apeluri persoanele apelante solicită ajutor în ceea ce privește relaționarea cu proprii părinți, bunei copiilor apelanților (*Probleme de relaționare cu părinții 2 apeluri*). La fel persoanele apelează pentru a discuta despre problemele pe

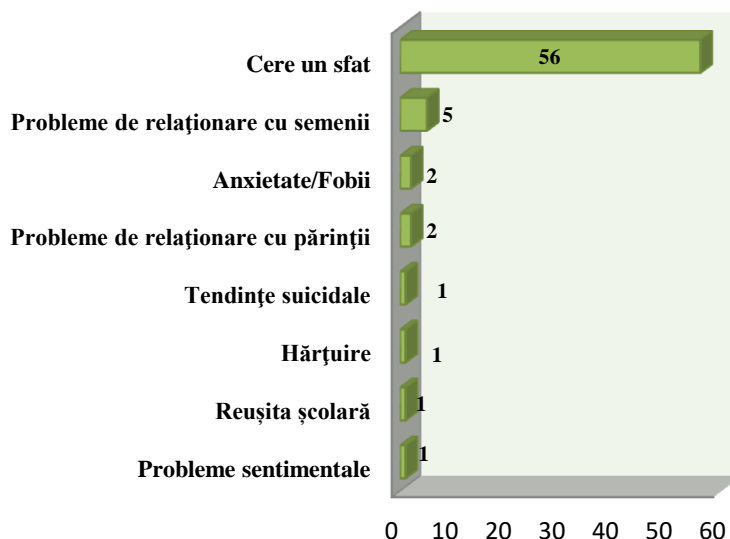


care le au în familie cu partenerii. Aceștea vorbesc despre oboseală și sensibilitate sporită în procesul de educare și interacționare cu copiii lor.

Părinții copiilor de vârstă mai mică recunosc că au de lucrat asupra comportamentului propriu. Adulții relatează și despre probleme legate de frici dobândite a părinților/îngrijitorilor pe parcursul interacțiunii copilului cu așa instituții ca: școala și grădinița, de exemplu: (*copilul are un conflict cu un alt copil și părintele nu știe cum să procedeze pentru a soluționa problema*), (*părintele care nu știe cum să facă față plînsului de dimineață a copilului, atunci când copilul merge la grădiniță*) (*părinții/îngrijitorii aflându-se în conflict sau divorț, nu pot „împărți” copilul*).

Observăm că părinții copiilor adolescenți vorbesc despre epuizarea tuturor forțelor și descriu în apeluri doar comportamentul copilului, nu și al său în raport cu acesta.

Diagrama 2. Problemele abordate de către apelanții adulți în care s-a oferit consiliere psihologică



Apelurile de informare recepționate din partea adulților evidențiază interesul persoanelor față de așa subiecte ca: **drepturile copilului** (135 apeluri), informații cu privire la **serviciile oferite de către Telefonul copilului** (40 de apeluri), **colaborarea cu grupurile profesionale** în domeniul prevenirii încălcării drepturilor copilului (34 de apeluri), **solicitare de ajutor financiar** pentru familiile sau copiii care provin din medii social vulnerabile (28). În marea parte a apelurilor de solicitare a ajutorului financiar persoanele apelante se plîng pe faptul că autoritățile responsabile de oferirea ajutoarelor nu le explică procedura de stabilire a ajutoarelor sau dacă și le explică atunci răspunsul este unul neargumentat.

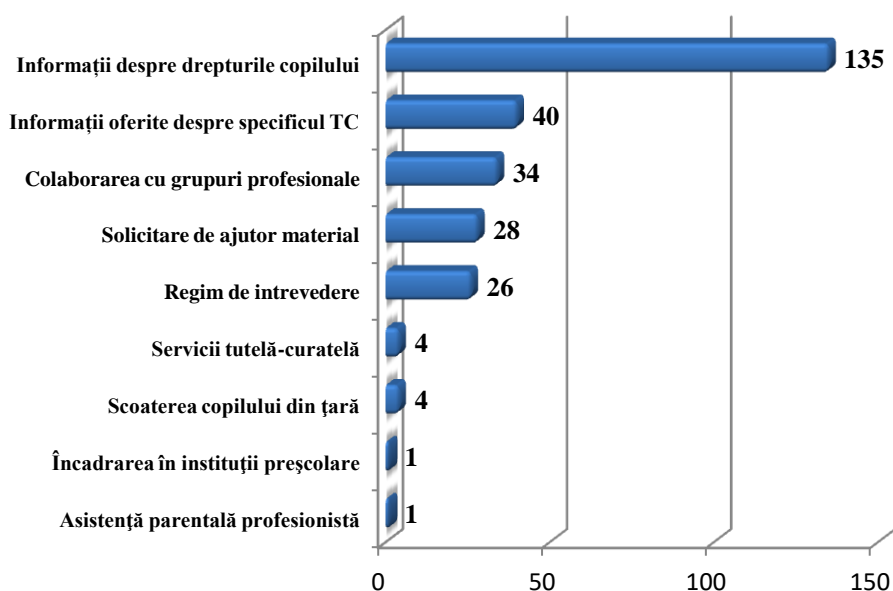
Un subiect care cere o abordare multidisciplinară este legat de apelurile în care adulții aflându-se în divorț sau sunt separați solicită stabilirea unui **grafic de întrevvedere cu copilul**. Foarte frecvent apelanții adulții încearcă să folosească copilul/copiii pentru a-și regla conturile personale cu



fosta/fostul soț/soție. Copiii în situațiile date sunt stresați și reacționează dureros la conflictul dintre părinți.

Unii adulți continuă să plece în străinătate lăsând în grija rudelor copiii minori. De obicei numărul adulților care telefonează pentru a se informa despre instituirea **tutelei** sau **curatelei** asupra copilului este unul relativ mic, spre exemplu în perioada ianuarie-decembrie 2017 numărul apelurilor de acest gen este 4. În unul din cele 4 apeluri persoana apelantă a relatat că a refuzat să facă tutela pe copil pe bune din cauza multitudinii de documente care trebuia să le depună către autoritățile publice locale. Interesul apelanților față de instituirea tutelei sau curatelei apare atunci când cei din urmă realizează că pot beneficia de careva ajutoare financiare din partea autorităților.

Diagrama 3. Tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți



Chiar dacă **procedura de trecere a frontierei** a fost simplificată, mulți dintre părinții care vor să traverseze hotarul cu copilul în lipsa celuilalt părinte, se interesează dacă cu siguranță la frontieră nu li se va solicita o procură autenticată notarial de la părintele lipsă. Astfel de sunete au fost înregistrate 4 la număr.

Rămîne a fi actuală problema **înscrierii în grădinițe a copiilor**, într-un singur apel persoana apelantă a relatat despre o oarecare taxă existentă care i-a fost cerută pentru înscrierea la grădiniță a copilului.

Într-un singur caz apelanta a verbalizat dorința de a fi **asistent parental profesionist**. (a se vedea Diagrama 2. *Tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți*))

În categoria apelurilor „**Altele**” au fost înregistrate 145 de sunete. Apelurile din categoria „**Altele**” includ solicitările apelanților care nu țin de mandatul serviciului Telefonul copilului. În astfel de cazuri apelanții sunt informați despre Specificul serviciului și referiți către structurile competente în problema acestora.



Cazuri de încălcare gravă a drepturilor copiilor sesizate de către apelanții adulți au fost înregistrate în total 372 la număr (a se vedea Diagrama 3. *Subiecte abordate de către apelanții adulți*).

Pe parcursul anului 2017 a fost raportat **un singur caz presupus de trafic de copii**, în apelul dat am fost anunțați despre câțiva copii dintr-o localitate rurală care au fost transportați în capitală pentru a fi fotografiați pentru o oarecare agenție de modeling din străinătate. A fost recepționată informația precum că copiii provin din medii social vulnerabile. Procesul de transportare și implicare a copiilor a fost organizat de către o persoană străină (necunoscută) copiilor.

Într-un singur caz am fost sesizați despre un suspect caz de **dispariție a copilului**. Persoana apelantă susține că copilul care se află în grija bunelor în etate, pleacă des de acasă. În ziua când persoana apelantă a decis să ne telefoneze copilul deja lipsea 9 zile de acasă, cerere de căutare la poliție nu a fost depusă de nimeni din rudele copilului.

În două apeluri am fost sesizați despre **2 cazuri suspecte de exploatare prin muncă a copiilor**. Este vorba de o minoră de 16 ani care era impusă să muncească într-o localitate rurală, în care a fugit de concubinul mamei care este violent față de copil. În al doilea caz copilul în vârstă de 11 ani care se afla în grija rudelor, din cauza că ambii părinți sunt decedați era pus la munci casnice grele, drept consecință a acestui fapt lipsea des de la școală.

Despre faptul că copiii practică **vagabondajul** am fost sesizați în **2 apeluri**. În unul din cazuri poliția a identificat 2 copii dintr-o localitate îndepărtată de Chișinău, care hoinăreau prin Chișinău fără însoțirea adulților. Copiii aveau nevoie de îngrijire, căci au petrecut mult timp în stradă. În cel de-al doilea apel, un presupus minor de 17 ani, stă în plină stradă pe bordură. Din informația recepționată la telefon, se presupune că copilul nu are casă.

În 5 apeluri am fost anunțați despre **hărțuirea on line** a copiilor. În cele 5 apeluri am fost sesizați despre hărțuirea online a minorilor, aici am fost informați că copiii ar primi careva amenințări la adresa lor sau a familiei lor.

În 9 apeluri am fost sesizați despre faptul că adolescenții au **comportament deviant** manifestat prin fugă de acasă, furt de bunuri, deterioarea spațiului public, întreruperea lecțiilor la școală. În discuțiile cu persoanele apelante, în unele cazuri care fac parte din grupurile profesionale, înțelegem că acești copii o perioadă lungă de timp locuiesc în familii în care se practică violență între adulți sau suferă de lipsa de comunicare, de timp, petrecut împreună cu părinții sau îngrijitorii.

În unele apeluri, rudele copiilor, solicită informație privind existența unor școli de tip închis, dat fiind faptul că nu doresc să depună eforturi pentru a îmbunătăți relațiile cu copilul adolescent ce manifestă comportament deviant. Se observă neglijarea emoțională a copilului care favorizează la vârsta adolescenței dezvoltarea unui comportament mai dificil. Lipsa atașamentului dintre părinte și copil face ca cel din urmă să manifeste comportament anti-social.

Despe cazurile suspecte de **implicarea a copiilor în cerșit** am fost sesizați în **16 apeluri**. Persoanele apelante în unele cazuri specialiști, menționează că cunosc copiii și faptul că acești copii cerșesc,



situația însă rămâne a fi nerezolvată. La sfârșitul anului, în ajunul sărbătorilor de iarnă pe străzile

Caseta 1

Studiu de caz

Bună ziua mă numesc, Ala trăiesc în vecinătate cu o familie de alcoolici, au o fata de 13 ani Veronica, o trimit după băutură în fiecare seara. Fata nu vrea să meargă să cumpere vin și atunci ei o bat. Mai des o bate concubinul mamei, dar și mamă sa, o trage de păr, o numește în tot felul. Ieri, Veronica a dormit la mine. Când se îmbată părinții, cine vrei intră în casa lor și fac prostii de față cu copila.

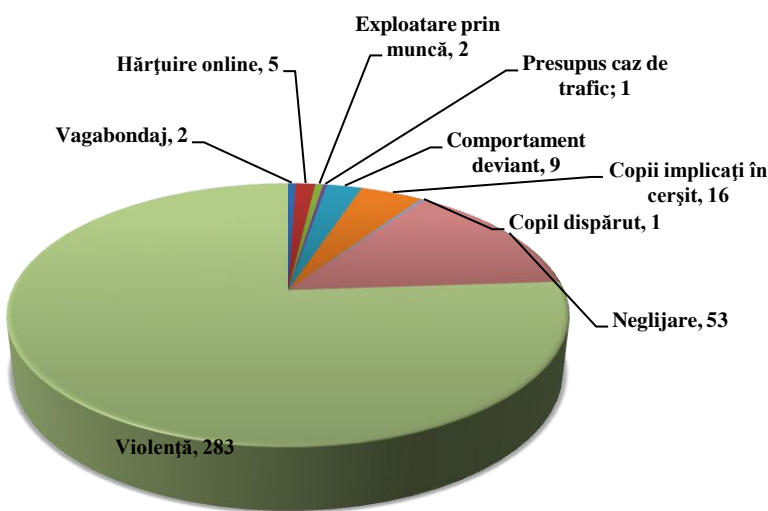
Apel înregistrat în data de 18.07.2017

Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.

Chișinăului s-au înmulțit situațiile în care adulții folosesc copiii pentru a cere bani trecătorilor.

În **53 de cazuri** am fost anunțați despre situații suspecte de **neglijare** a copiilor. Consumul de alcool, neîncadrarea în câmpul muncii a părinților/îngrijitorilor în continuare pot fi considerate drept cauze a apariției situațiilor de neglijare a copiilor.

Diagrama 4. Subiecte abordate de către apelanții adulți

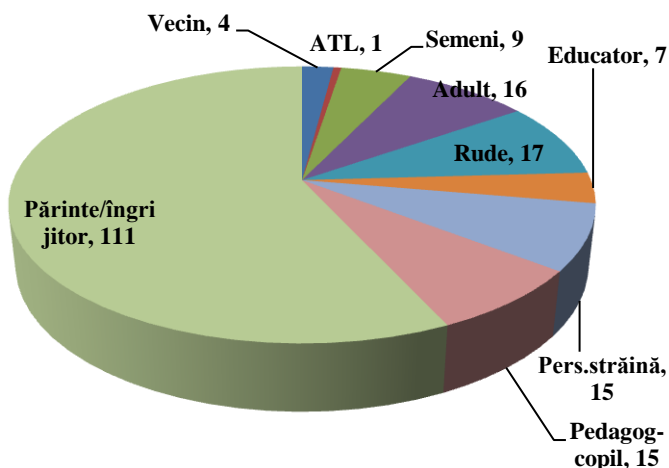


În număr **de 283 de apeluri** am fost sesizați despre cazuri suspecte de **violență asupra copiilor**.

Copiii în continuare sunt bătuți și umiliți de către persoanele apropiate, de cele mai dese ori, părinți (a se vedea Caseta nr.1), rude, specialiști (a se vedea Caseta nr.2), vecini (a se vedea Caseta nr.3), etc. (a se vedea Diagrama 4. *Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență*)

Diagrama 4. Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență

Diagrama 4.1 Relația abuzator-copil
În cazurile de violență fizică și psihologică



Caseta 2

Studiu de caz

Bună ziua mă numesc Maria, vreau să îmi spuneți ce să fac... profesoara de istorie mi-a palmuit copilul în vârstă de 10 ani, peste față. Este deja a treia oară când își permite să îl lovească. Am sunat la poliție și cei de acolo au spus că nu pot să mă asculte. Primarul spune că nu e necesar să implic poliția, vor rezolva situația fără poliție. Copilul meu nu mai vrea să meargă la școală, după ce a fost lovit, de spaimă și rușine s-a împornit pe jos acasă în satul vecin.

Apel înregistrat în data de 28.01.2017

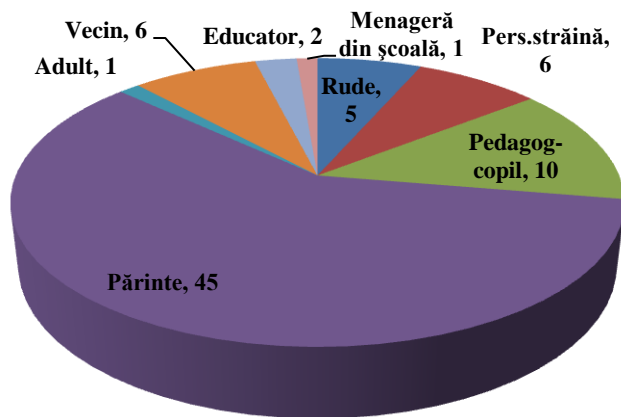
Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.

Metodele educative cu ajutorul forței fizice sunt aplicate pe larg față de copii. Violență fizică și psihologică începe din familie, părinții sunt cei mai des vizați agresori (111 cazuri), trece la grădiniță (7 cazuri) după care la școală (15 cazuri) și în societate prin membrii comunității, vecini, persoane puțin cunoscute copiilor la fel se manifestă violent în raport cu copii, etc.

Violență între semenii a fost sesizată în 9 apeluri, copii între ei se lovesc cauzându-și echimoze, zgârieturi etc. Activitățile de prevenire în școli, din spusele apelanților lipsesc, părinții discută între ei și conflictele între copii rămân nerezolvate sau chiar escaladează.



Diagrama 4.2 Relația abuzator-copil
În cazurile de violență psihologică



Caseta 3

Studiu de caz

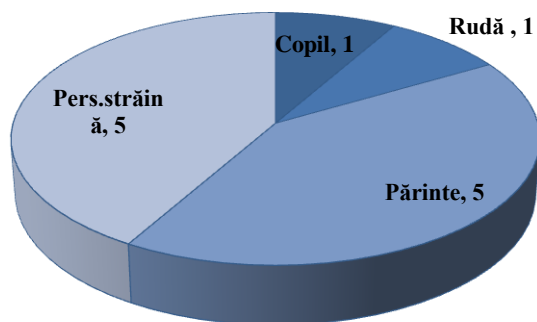
Mă numesc Ana, sunt mamă a doi copii de 7 și de 9 ani, sunt în conflict cu vecina, ieri vecina a lovit unul din copii cu un obiect de fier și i-a îmbrâncit. Copii sunt speriați pentru că de fiecare dată când îi vede strigă folosind cuvinte necenzurate.

Apel înregistrat în data de 02.02.2017

Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.



**Diagrama 4.3 Relația abuzator-copil
în cazurile de violență sexuală**



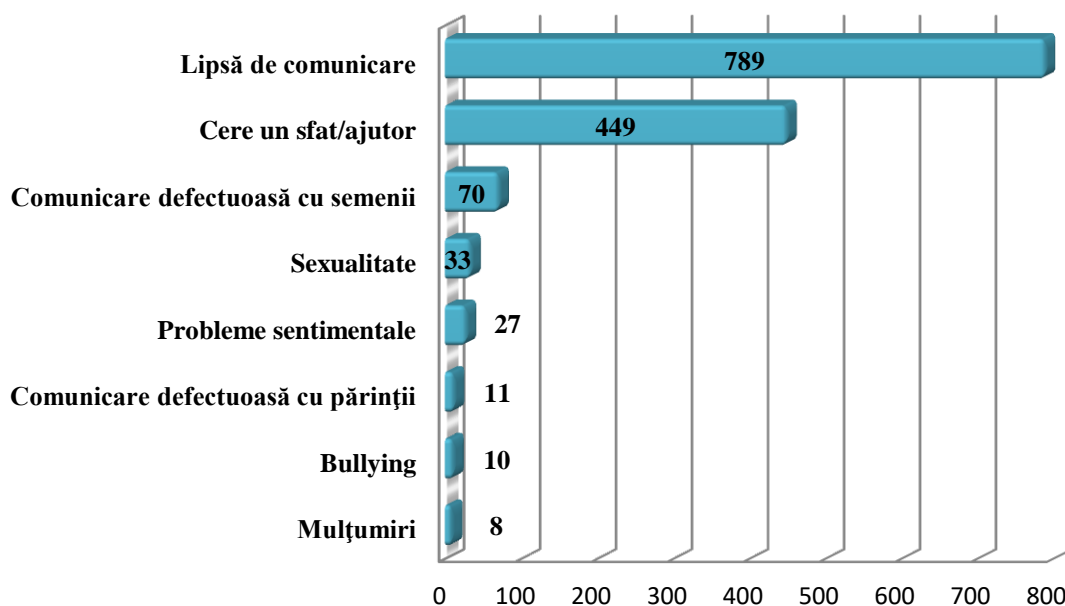
Violență între semenii a fost sesizată în 2 apeluri, copii între ei se lovesc cauzându-și echimoze, zgârieturi etc. Activitățile de prevenire în școli, din spusele apelanților lipsesc, părinții discută între ei și conflictele între copii rămân nerezolvate sau evoluează în probleme mai grave.

Descrierea apelurilor recepționate din partea copiilor

Pe parcursul la trei ani de activitate copiii apelează cel mai des Telefonul copilului. Discuțiile telefonice cu copiii de cele mai dese ori încep pe o notă de glumă din partea lor, care, de fapt înseamnă că ei testează reacția consilierilor și disponibilitatea lor de a asculta și înțelege modalitatea de abordare a lucrurilor din partea copiilor. Problemele abordate de către apelanții copii în care s-a oferit **suport psihologic (1397 de apeluri)** reflectă discuțiile cu copiii privind diferite probleme și situații dificile prin care trec, având nevoie de susținere și suport emoțional. Copiii au abordat probleme de comunicare cu semenii, probleme sentimentale și de relaționare. La fel un interes sporit manifestă copiii care ne telefonează pentru a discuta tema sexualității. Rubrica cere un sfat/ajutor include apelurile unde copiii ne cer ajutorul în realizarea temelor pentru acasă, ce cadou ar putea procura pentru prietena/ul sa/său, cum mai simplu să își facă prieteni, cum să seteze melodia la telefon, etc.



Diagrama 5. Problemele abordate de către apelanții copii în care s-a oferit suport psihologic



Caseta nr.4

Studiu de caz

Bună ziua, sunt Mihai am 11 ani și am o problemă pe suflet. Eu sunt de la casa de copii, la 7 ani am aflat că părinții mei de acum m-au înfiat. Acum 4 luni ei au divorțat și tatăl meu nu are timp pentru mine. Am zis că, dacă tatăl meu nu are timp pentru mine... nu mă sună, nu vrea să vorbească cu mine. Ați putea să mă ajutați să îmi găsesc părinții mei adevărați?

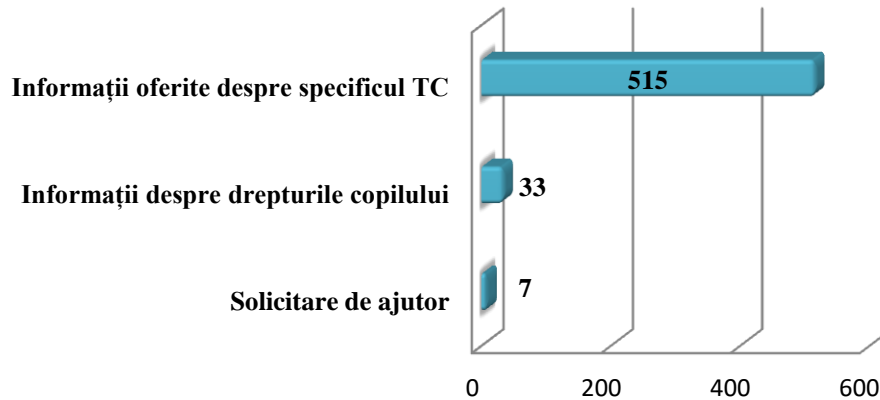
Apel înregistrat în data de 31.01.2017

Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.

După apelurile care vizează careva probleme psihologice a copiilor, **apelurile de informare** ocupă locul doi după principiul numeric, în total au fost recepționate 555 de apeluri în care copii se interesează cine suntem, cum ne numim, de ce lucrăm și noaptea, cite ore lucrăm, dacă cunoaștem limbi străine, dacă reușim să vorbim cu toți copiii din Molodva și dacă reușim să ajutăm toți copiii care ne sună (**515 de apeluri**). Informații cu privire la drepturile copiilor și ce înseamnă a avea drepturi, copiii au solicitat **în 33** de apeluri. Ajutor financiar copiii au solicitat în **7 apeluri**, de cele mai dese ori copiii ne relatează despre starea financiară precară în familie.



Diagrama 6. Tipuri de informații solicitate de către apelanții copii

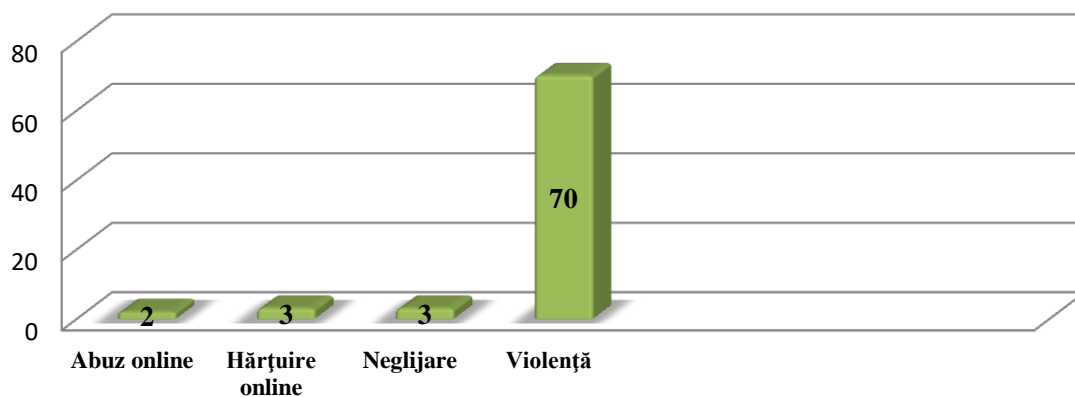


Apelurile de verificare din partea copiilor au fost înregistrate în număr de 2 643.

Situațiile grave de încălcare a drepturilor copiilor au fost raportate în număr de **78 apeluri**. În 70 de apeluri copiii au sesizat cazuri de violență, neglijare (**3**) și hărțuire online (**3**), iar abuz online în scop de șantaj sexual în **2 apeluri** (în unul din apeluri e vorba de abuz online în scop de șantaj sexual între semenii în cel de-al doilea caz persoana adultă, originară din Moldova a folosit videouri și poze intime a copilului pentru al șantaja și manipula). (a se vedea Diagrama 7. *Subiecte abordate de către apelanții copii*).

Copiii obișnuiesc să abordeze în apelurile lor, situații de violență fizică și psihologică din partea părinților sau îngrijitorilor. Violența față de copii vine din partea părinților/îngrijitorilor în cele mai multe cazuri, după care din partea persoanelor din cercul de încredere al copilului. (a se vedea Diagrama 8. *Relația abuzator- copil în cazurile de violență*)

Diagrama 7. Subiecte abordate de către apelanții copii



Caseta nr.5

Studiu de caz

Adresare în șoaptă...vă rog luați-mă la internat, chiar acum eu ies în intimpinarea voastră, nu mai rezist. Tatăl ma bătut azi foarte tare, pentru că eu încalc regulile religiei pe care el o împărtășă.

Mihai, 16 ani.

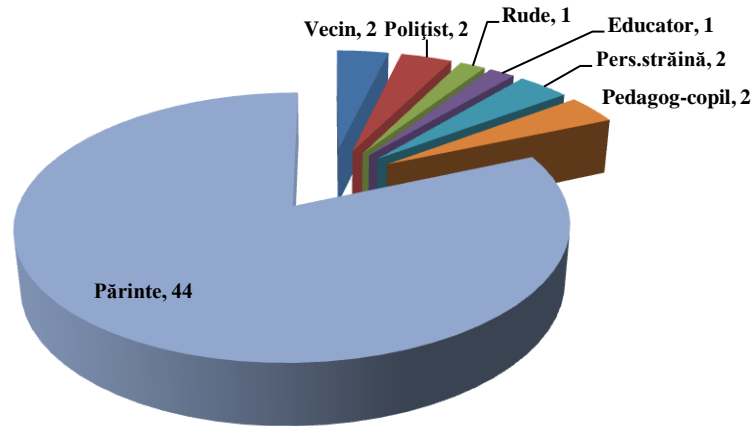
Apel înregistrat în data de 21.12.2017

Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.



Diagrama 8. Relația abuzator- copil în cazurile de violență

Diagrama 8.1. Relația abuzator- copil în cazurile de violență fizică și psihologică



Violență psihologică care se manifestă prin înjosiri, cuvinte necenzurate, gesturi indecente, adresate copiilor, vin la fel în primul rând din partea părinților/îngrijitorilor după care din partea vecinilor care se află în conflict cu părinții copiilor și în ordine descrescândă rude, persoane necunoscute copiilor și nu în ultimul rând specialiști (*violență psihologică asupra copilului a venit din partea polițistului. Dânsul a agresat verbal copilul numindu-l cu cuvinte necenzurate*), (a se vedea

Diagrama 8.2 Relația abuzator- copil în cazurile de violență psihologică).

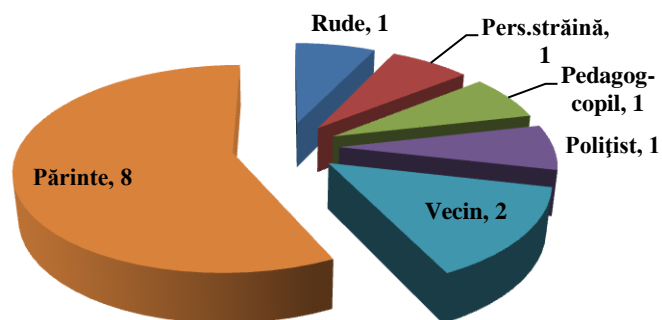
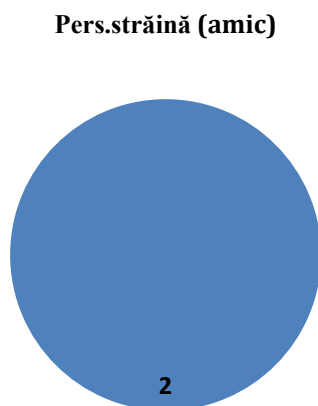


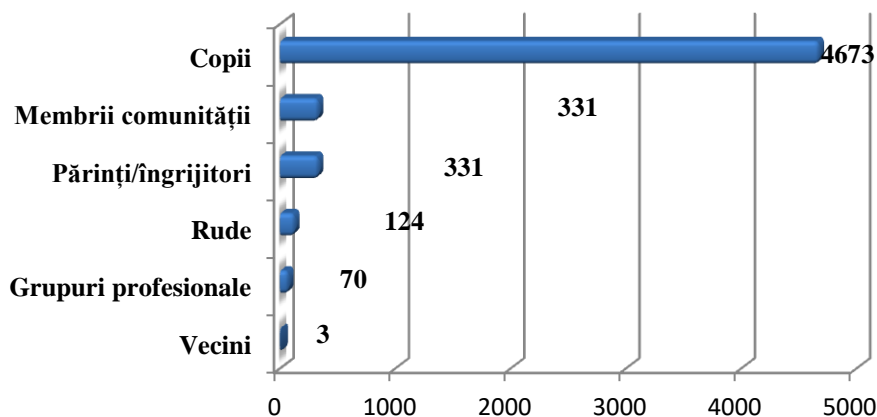
Diagrama 8.3 Relația abuzator- copil în cazurile de violență sexuală.



II. Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, limba vorbită mediul de habitat. Sursa cunoașterii despre TC

Profilul apelanților serviciului Telefonul copilului include apelurile din partea copiilor în număr de 4673 după care vin apelurile din partea adulților care provin din comunitatea copilului 331, (a se vedea Diagrama 9. *Profilul apelanților la Telefonul Copilului*), menționăm că, pe locul doi, după copii (6 590 apeluri), sunt apelurile din partea adulților, în persoana membrilor comunității – 331 de apeluri. De cele mai multe ori, membrii comunității descriu situații de risc în care sunt implicați copii. Părinții și îngrijitorii au sunat în număr de 331 apeluri. Rudele și grupurile profesionale au apelat de 124 ori și, respectiv 70 apeluri sunt înregistrate din partea specialiștilor. Specialiștii din categoria grupurilor profesionale apelează pentru a conlucra pe cazurile referite sau în vederea solicitării de colaborare în vederea promovării serviciilor Telefonului copilului.

Diagrama 9. Profilul apelanților la TC

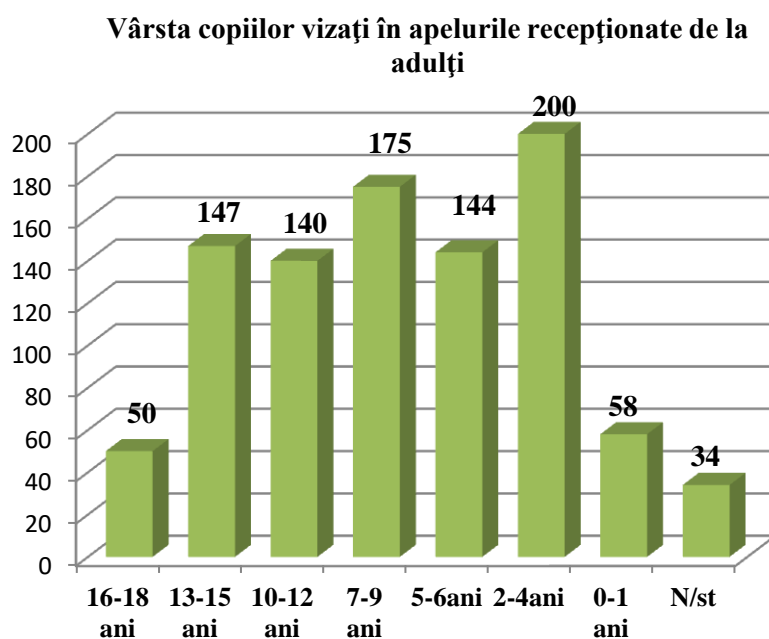




Paradigma apelurilor după vârsta copiilor vizați în apel

Pe parcursul anului 2017, paradigma apelurilor după vârsta copiilor vizați în apelurile recepționate de la adulți și copiii rămâne relativ aceeași. Cei mai mulți apelanți adulți vorbesc despre situația copiilor cu vârsta de **10-12 ani** - **2 304** copii, **1 314** copii de vârsta 7-9 ani au nimerit în vizorul serviciului. **1 208** copii din categoria de vârstă 13-15 ani, **511** copii de vârsta până **la 6 ani**. (a se vedea Diagrama 10. *Profilul apelanților conform vârstei*)

Diagrama 10. Profilul apelanților conform vârstei





Vârsta copiilor vizați în apelurile recepționate de la copii

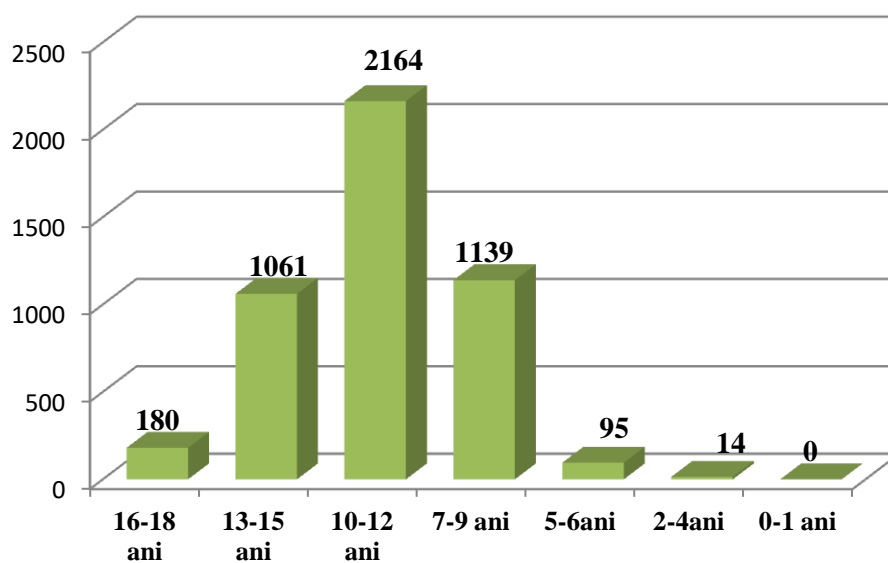
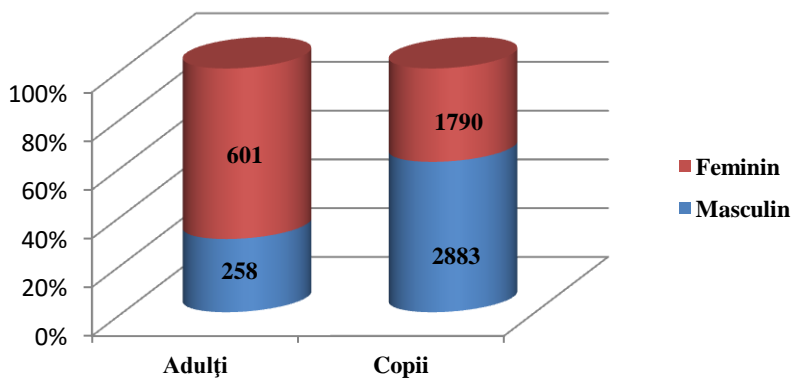
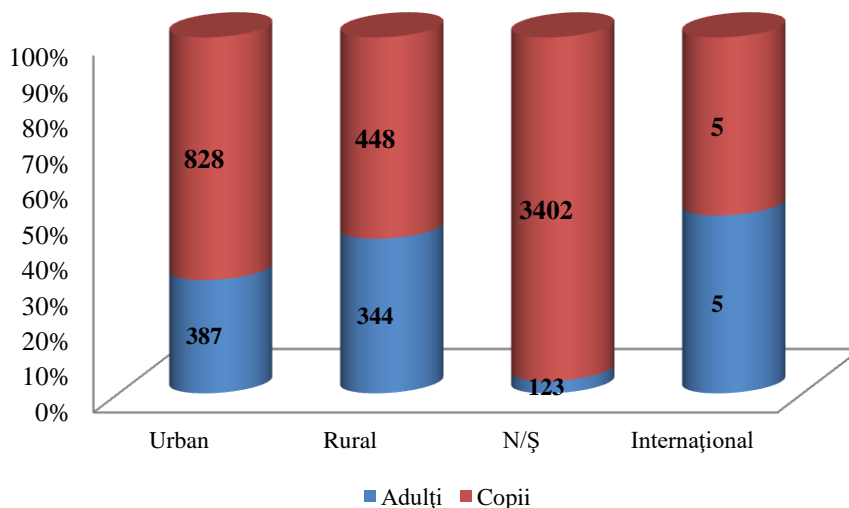


Diagrama 11. Profilul apelanților conform categoriei de gen



Apelanții adulți sunt cei mai mulți de genul feminin, **601** apeluri, dintre copii, la fel ca și în alți ani, cei mai mulți apelanți sunt de genul masculin **2883**.(a se vedea Diagrama 11. *Profilul apelanților conform categoriei de gen*).

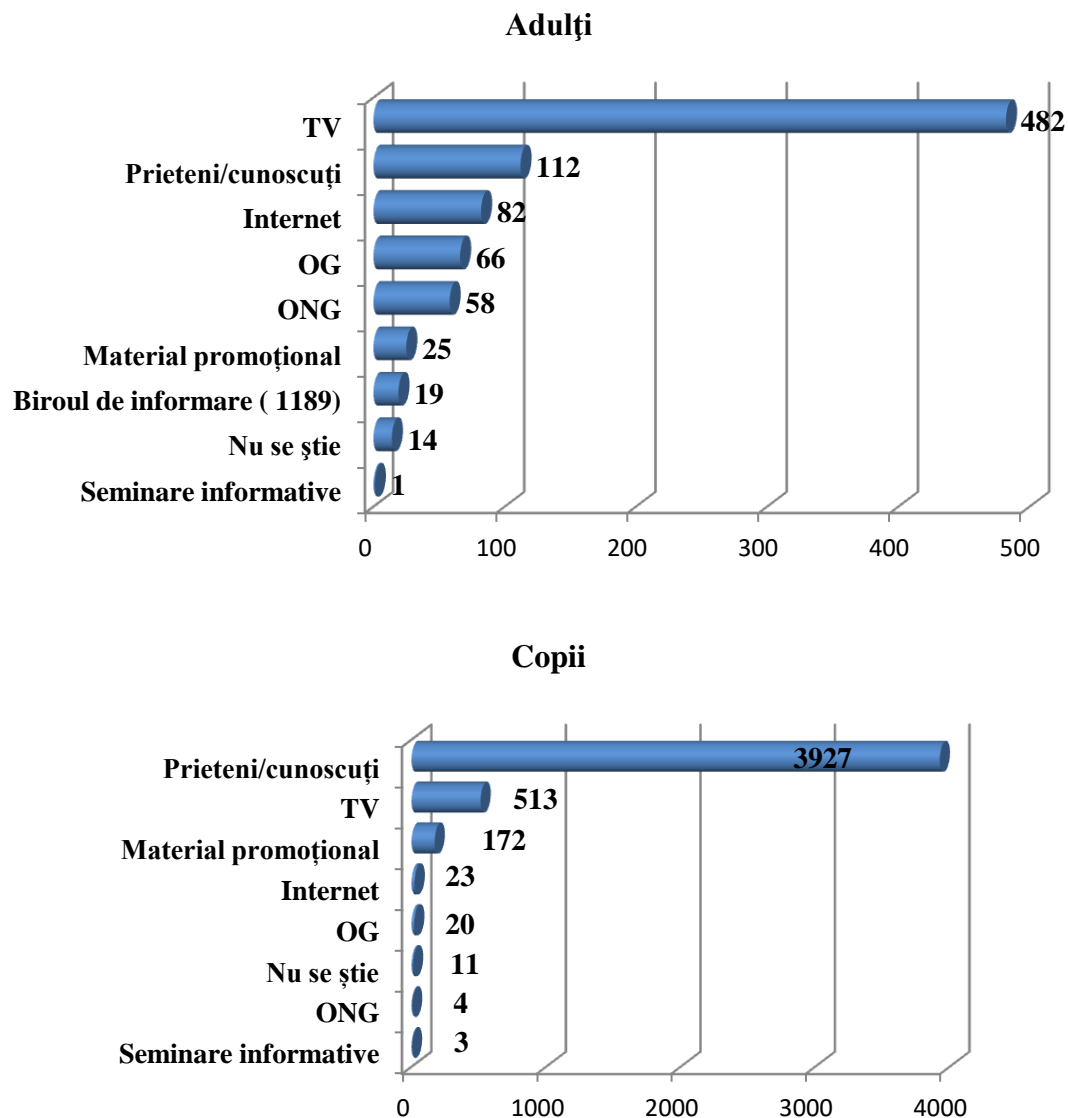
Diagrama 12. Profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență



După cum a mai fost menționat, în totalul apelurilor la TC, atât de la copii, cât și de la adulți, prevalează cele din mediul urban. Dat fiind faptul că serviciul are adresă de skype funcțională de Luni –Vineri (08:00 – 20:00), în 2017 avem înregistrate 10 apeluri din partea atât persoanelor adulte cât și a copiilor care au beneficiat de consiliere aflându-se în așa țări ca România, Italia, Rusia. (a se vedea Diagrama 12. Profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență). Din cele 10 apeluri recepționate prin Skype, în 8 discuții persoanele apelante sunt originare din Moldova ,însă se află în străinătate. Despre existența serviciului Telefonul copilului și nemijlocit adresa de Skype au aflat prin butoanele de căutare pe internet sau de la rudele din Moldova cu care țin legătura. Adresările moldovenilor din străinătate au vizat cazuri în care copiii sunt neglijați sau asupra cărora se aplică violența.

Două adresări Skype au fost recepționate de la cetățeni români care au menționat că nu pot telefona la Telefonul copilului România și respectiv au apelat la serviciul Telefonul copilului Moldova, pentru a discuta problema care îi frământă. În cele două adresări din partea cetățenilor din România, în una adolescenta a apelat pentru a discuta relația defectuoasă cu părinții, școala și prietenii. Al doilea caz a vizat relația de dragoste dintre un adolescent din România și o adolescență din Moldova.

Diagrama 13. Sursa cunoașterii serviciului telefonic 116 111

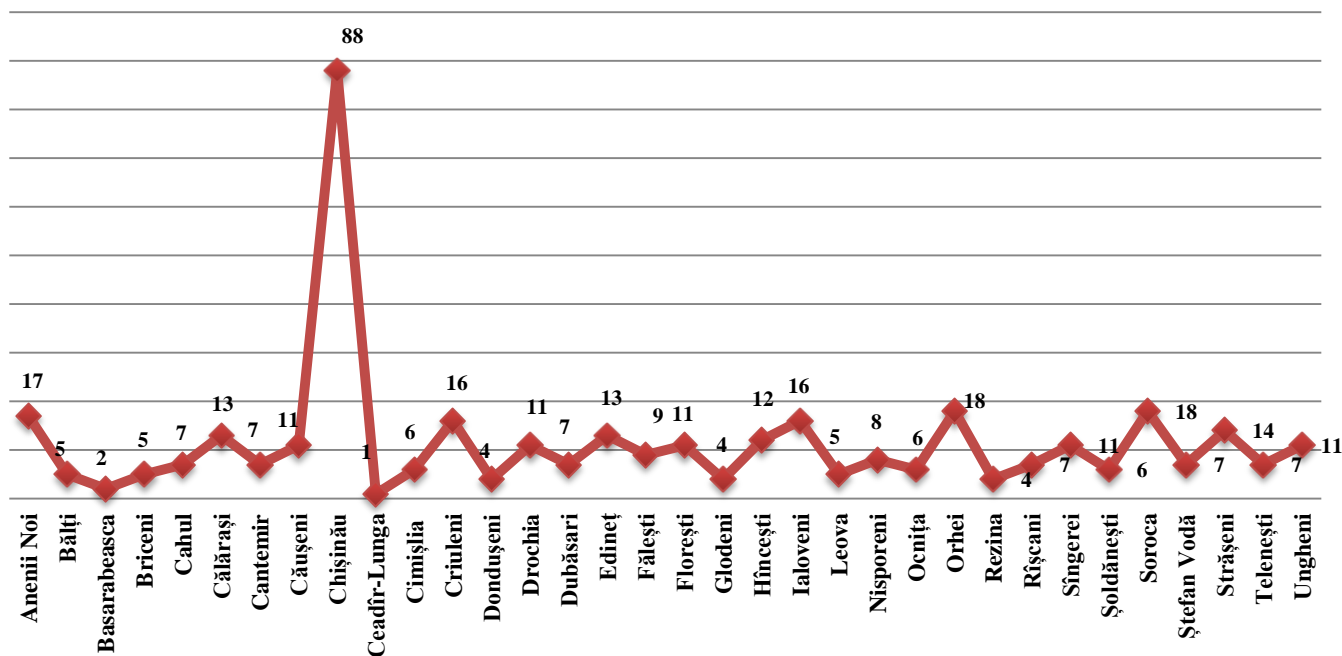


Adulții, prin prisma apelurilor recepționate la Telefonul copilului se informează cel mai des la televizor (482). Copiii însă cel mai des, se informează între semeni (3 927).

Structurile către care au fost referite cazurile identificate la Telefonul Copilului

În perioadă raportată au fost întocmite și expediate către autorități și instituțiile abilitate în protecția drepturilor copilului **589** fișe de sesizare a cazurilor suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic de copii, care implică 2, 3 și mai mulți copii pe un singur caz. (a se vedea Diagrama 14. *Geografia fișelor de sesizare expediate în teritoriu*). Pe lângă expedierea fișelor de sesizare în baza informației recepționate la Telefonul copilului, echipa serviciului a realizat **805** intervenții

telefonice, care au avut drept scop eficientizarea intervențiilor directe a structurilor abilitate în protecția drepturilor copilului.



În perioada raportată se observă o îmbunătățire a intervențiilor primare din partea autorităților abilitate în protecția drepturilor copilului. În situația în care specialiștii primesc sesizare cu referire la un caz suspect de încălcare a drepturilor copilului, deplasarea la fața locului și evaluarea inițială a situației se realizează în termeni rezonabili, lacune însă există în procesul de lucru asupra cazului.

Astfel se fac întâlnite situații în care după evaluarea inițială a familiei, primarul cheamă toată familia (*exemplu: caz suspect de violență din partea tatălui față de copii și mama acestora*) la primărie pentru a scrie explicație cu referire la incidentul produs. Copiii în prezența adulților neagă problema, după câteva zile, solicitând repetat ajutor la Telefonul copilului.

Atunci când este vorba de mai multe localități vizate drept mediu de habitat al părinților copilului autoritățile nu comunică între ei pentru a stabili locul aflării părinților/îngrijitorilor și pentru a lucra în comun pe caz ci își pasează responsabilitățile. În una din astfel de situații am fost solicitați de către primar să telefonăm în satul unde se afla la moment mama și copilul și să “împingem carul” în sens să obligăm primarul și echipa de specialiști să conlucreze pe caz.

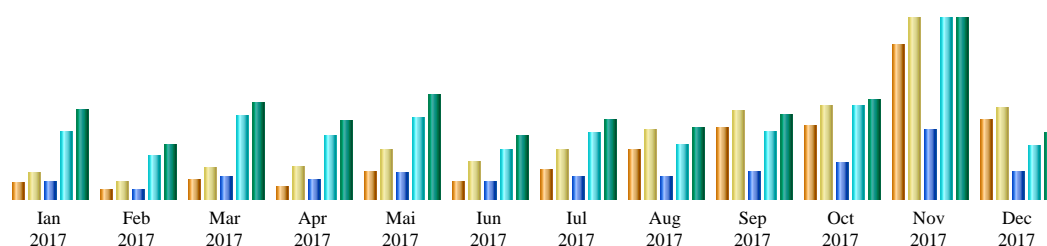
Un alt exemplu, la Telefonul copilului a fost recepționat un caz de neglijare a copilului. În urma intervențiilor realizate pe caz am fost anunțați că specialiștii cunosc situația copilului și realizează că este una gravă, însă motivul inacțiunilor este faptul că mama unicul părinte a copilului, nu poate fi găsită și deaceia pe parcursul a 3 ani problema copilului nu este rezolvată. Informația deținută de

specialiști era ca mama copilului se află la Chișinău, careva acțiuni de dare în cautare a mamei sau contactarea autorității tutelare din Chișină nu au fost realizate.

III. Pagina web a serviciului Telefonul copilului. Date și cifre

Pagina web a serviciului Telefonul copilului a fost lansată în anul 2016. Articolele incluse în portalul informational sunt inspirate din întrebările, problemele cu care apelanții se adresează la numărul scurt 116 111. În perioada ianuarie-decembrie 2017 au fost scrise și plasate **19** articole informative pentru adulți (părinți /îngrijitori) și copii. Numărul de accesări lunare și alți indicatori pentru portalului informațional poate fi văzut în tabelul de mai jos.

Tabelul 1. *Dinamica accesării paginii www.telefonulcopilului.md (ianuarie - decembrie 2017)*



Luna	Vizitatori unici	Numărul de vizite	Pagini	Accesări	Octeți
Ian 2017	248	412	1,631	6,452	111.67 MB
Feb 2017	164	291	840	4,095	68.84 MB
Mar 2017	308	513	2,181	8,013	119.02 MB
Apr 2017	224	552	1,853	6,101	96.49 MB
Mai 2017	435	819	2,308	7,676	133.76 MB
Iun 2017	272	625	1,648	4,650	79.00 MB
Iul 2017	471	794	2,266	6,131	100.19 MB
Aug 2017	794	1,146	2,174	5,325	89.07 MB
Sep 2017	1,152	1,436	2,532	6,354	107.69 MB
Oct 2017	1,214	1,514	3,385	8,913	125.02 MB
Nov 2017	2,547	2,962	6,642	17,208	227.59 MB
Dec 2017	1,307	1,486	2,548	5,130	82.73 MB
Total	9,136	12,550	30,008	86,048	1.31 GB

Țările din care cel mai des a fost accesată pagina web telefonulcopilului.md sunt: **Moldova, Ucraina și România**, după care urmează SUA, Spania, Cehia, etc.

IV. Concluzii și recomandări

- Grupurile profesionale continuă să solicite suport în asistența copiilor ce dau dovadă de comportament deviant. Lipsa psihologilor calificați și a serviciilor specializate pentru acești copii, fac ca părinții, membrii comunității și chiar specialiștii să opteze pentru izolarea copiilor în centre de tip închis. Astfel, în viziunea lor acești copiii vor fi protejați de pericolele externe, pentru că mulți dintre ei fumează, consumă alcool, locuiesc în medii neprotejate, sunt implicați în acte de furt etc.
- Violența sexuală asupra minorelor în vârsta de 12-14 ani este abordată ca de obicei prin prisma stereotipurilor de gen. Fetele ar fi acelea care provoacă abuzul și deci vina până la urmă este tot a lor.
- Violența fizică și psihologică aplicată copiilor în instituții preșcolare și școlare evidențiază deficiența cadrelor didactice în ceea ce privește aplicarea metodelor educative constructive pozitive și prietenoase copiilor. Specialiștii care au menirea să lucreze pe cazuri în care agresorul este profesor în școală menționează ca dacă va aplica procedurile disciplinare toți profesorii se vor conda și atunci va apărea altă problemă, care deja se resimte, lipsa cadrelor didactice.
- Părinții care sunt în proces de divorț folosesc copiii ca să își regleze conturile, implică avocați, psihologi, din instituții private pentru a demonstra că unul din părinți este rău și neglijent sau violent față de copil. Astfel de acțiuni stresează copiii și fac ca aceștia să treacă mai greu peste separarea de unul din părinți.
- Părinții ce au copii adolescenți vorbesc despre necesitatea de a fi informați de a fi susținuți sau chiar educați în ceea ce privește comunicarea și educarea adolescenților.
- Numărul mic a accesărilor paginii web, evidențiază că despre portalul informațional nu cunoaște multă lume. Problemele tehnice care au apărut la sfârșitul anului 2017 au scăzut și mai mult vizualizarile portalului.

Recomandări

- ✓ Crearea programelor/serviciilor de lungă durată pentru copiii implicați în cerșit și a copiilor cu un comportament deviant. Lucrul cu familia și crearea unor competențe specifice necesare specialiștilor în lucru cu acești copii și cu familiile lor.
- ✓ Crearea programelor de detoxifiere, de terapie de lungă durată pentru părinții consumatori de alcool și care își abuzează sau neglijează copiii pe fond de consum de substanțe.
- ✓ Organizarea unor ședințe de lucru sau a unor sesiuni de instruire în care specialiștii sunt ghidați cum să abordeze copiii abuzați sexual.



- ✓ Elaborarea și promovarea unor programe ce au la baza metode pozitive de educare a copiilor atât în școala cât și în grădinițe.
- ✓ Implicarea instituției mediatorului în conflictele dintre părinții în proces de divorț sau în proces de separare. Mediatorul ar putea contribui la aplanarea conflictului dintre părinți.
- ✓ Necesitatea urgentării soluționării problemelor tehnice și de conexiune la internet, astfel ca pagina să rămână una funcțională.
- ✓ Organizarea campaniilor de informare și sensibilizare pentru copii dar și publicul larg pentru promovarea serviciului Telefonului Copilului.