

RAPORT ANUAL 2019



SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII 116 111

Despre noi...

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII 116 111 este un serviciu scopul căruia este de a proteja copiii împotriva oricărei forme de încălcare a drepturilor lor, împotriva oricărei forme de violență.

În Moldova, *Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii (Telefonul Copilului) 116 111* a fost lansat la 4 iunie 2014. Este gestionat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și prestat de către AO „CNFACEM”. Serviciile sunt prestate gratis prin intermediul numărului național unic **116 111** atribuit de către Agenția Națională pentru Reglementarea în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova.

MISIUNE

A răspunde copiilor care au nevoie de îngrijire și protecție prin acordarea unui sprijin real și imediat, oferindu-le gratis asistență prin intermediul Telefonului Copilului 116 111.

VIZIUNE

O lume în care tehnologiile permit copiilor să fie ascultați, auziți, fiecare în parte și prin vocile lor vor modela lumea în vederea realizării drepturilor copiilor.

PRINCIPII DE ACTIVITATE

- a) respectarea drepturilor și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
- b) nondiscriminare;
- c) abordare individualizată a copilului;
- d) protecția împotriva violenței, neglijării și exploatării copilului;
- e) acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;
- f) abordare multidisciplinară;
- g) asigurarea participării copilului și respectarea opiniei acestuia;
- h) intervenția timpurie prin mediatizarea largă a serviciului la nivel comunitar;
- i) confidențialitatea informației și după caz asigurarea anonimatului

Cuprins

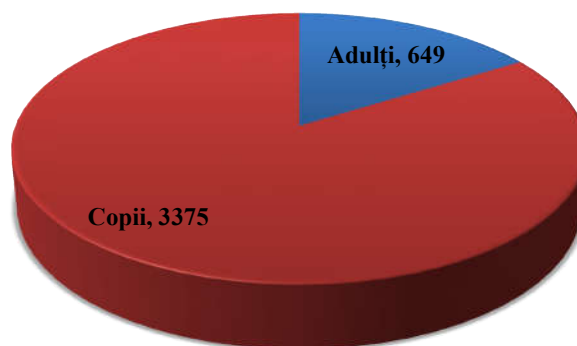
- I. Profilul apelurilor recepționate, consiliate și referite pentru asistență instituțiilor cu competențe în domeniul protecției drepturilor copilului
- II. Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, mediu de proveniență. Sursa cunoașterii despre Telefonul copilului
- III. Pagina web a serviciului 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

Din 4 iunie 2014 când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului 116 111 până la data de 31 decembrie 2019 au fost recepționate și înregistrate **36 338 apeluri**. Serviciul Telefonul Copilului se bucură în continuare de atenția grupului țintă-copiii, însă recepționăm și apeluri de la adulți care vorbesc despre situații de încălcare a drepturilor copilului.

În urma cercetărilor datelor privind numărul de apeluri pentru ultimii trei ani, putem constata că în fiecare an numărul de apeluri este diferit. Mărirea sau micșorarea numărului apelurilor este direct proporțională cu organizarea campaniilor/activităților de promovare a serviciului. În anul 2019, consilierii serviciului Telefonul Copilului au recepționat și înregistrat 5 369 apeluri, dintre care 4 024 apeluri unice și 1 345 apeluri repetate. Din cele 4 024 apeluri unice recepționate de către consilierii Telefonul Copilului, au fost consiliați 3 375 copii și 649 adulți. (*a se vedea diagrama nr.1, numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului în anul 2019*).

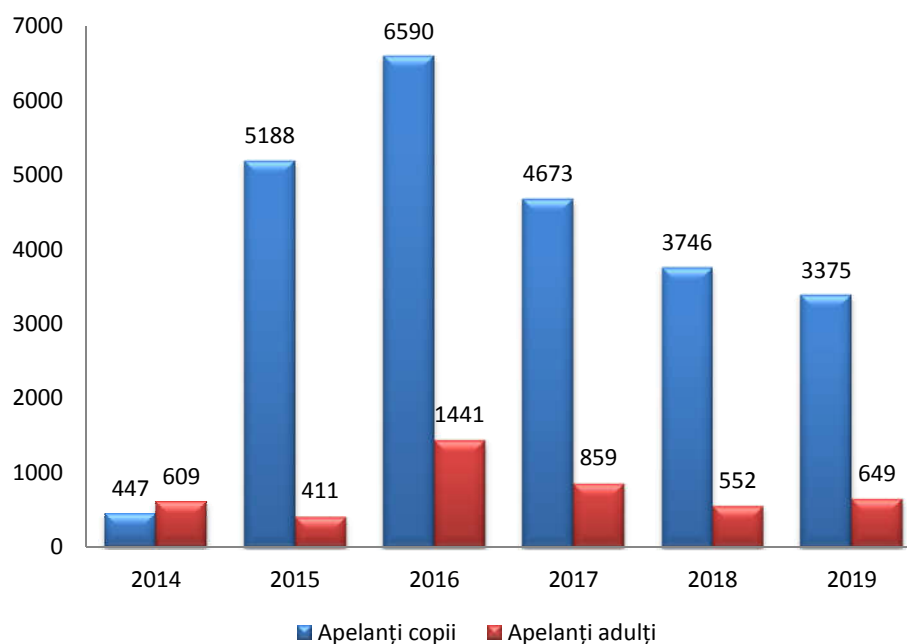
Diagrama nr. 1. Numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului în anul 2019



Se observă că odată cu trecerea anilor, la Telefonul Copilului a scăzut numărul apelurilor de cercetare din partea copiilor, însă acestea de regulă devin apeluri cu conținut relevant unei consilieri psihologice, apeluri de informare sau apeluri în care sunt descrise situații de risc în care se află ei sau alți copii, fiind o dovadă în plus a încrederii pe care o au copii în TC.

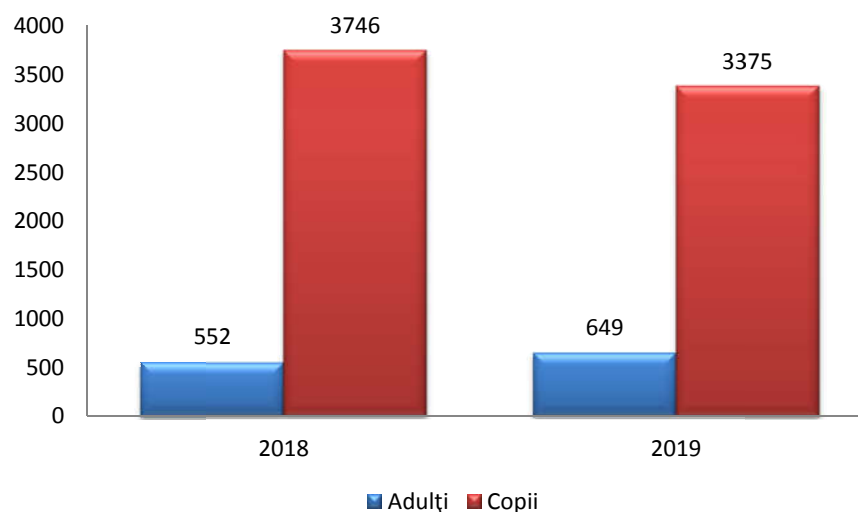
La numărul 116 111 sună mai mulți copii decât adulți (*a se vedea diagrama nr.2, numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului per ani de activitate*), excepție fiind doar primul an de activitate (iunie 2014 - decembrie 2014) când de la adulți s-au înregistrat cu 162 apeluri mai multe decât de la copii. În anul 2019, de la apelanți copii au fost înregistrate cu 371 apeluri mai puține comparativ cu anul 2018, când apeluri de la copii au fost înregistrate în număr de 3 746. Conform diagramei nr. 2, numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului, în ultimii 3 ani de activitate sunt în descreștere însă din constatările membrilor echipei a sporit numărul apelurilor calitative recepționate atât de la adulți, cât și de la copii.

Diagrama nr. 2. Numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului per ani de activitate



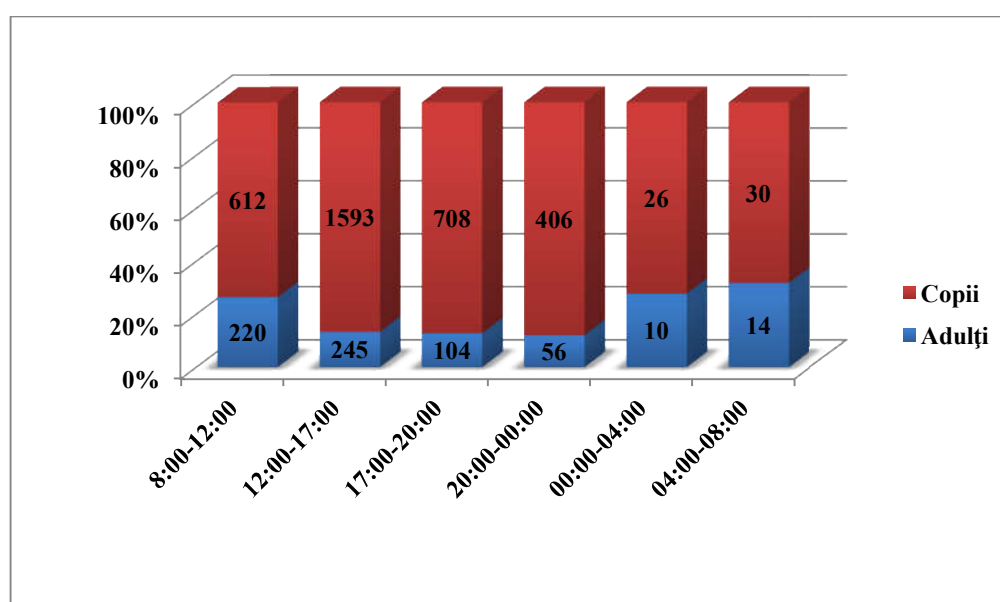
În anul 2019, raportul apelurilor adulți vs copii a fost de aproximativ 1 la 5 (649 apelanți adulți și 3 375 de apelanți copii) aceasta fiind o tendință pozitivă comparativ cu anul 2018 când raportul apelurilor adulți vs copii era de aproximativ 1 la 4 (din 5 853 apeluri recepționate, 4 298 apeluri unice și 1 555 apeluri repetate iar din numărul total de apeluri unice au fost înregistrate 552 apeluri de la adulți și 3 746 apeluri de la copii). Aceste date demonstrează odată în plus că încrederea copiilor în serviciul Telefonul Copilului pe an ce trece este în creștere. La fel, în anul 2019 consilierii serviciului au consiliat 649 adulți, ceea ce este cu 97 de apeluri mai mult comparativ cu anul 2018. Conform diagramei nr. 3, *raportul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului în perioada ianuarie - decembrie 2018 (adulți/copii) și ianuarie – decembrie 2019 (adulți/copii)*, constatăm o descreștere de 371 sunete recepționate și consiliate din partea copiilor pentru anul 2019 comparativ cu anul precedent.

Diagrama nr. 3. Raportul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului în perioada ianuarie - decembrie 2018 (adulți/copii) și ianuarie – decembrie 2019 (adulți/copii).



Unul dintre factorii care a condiționat descreșterea numărului de apeluri recepționate la Telefonul Copilului a fost lipsa unei campanii de informare și promovare a serviciului. Un suport video promovat atât pe rețelele de socializare, cât și mediatizat la TV ar face ca fiecare copil și adult să cunoască despre Telefonul Copilului.

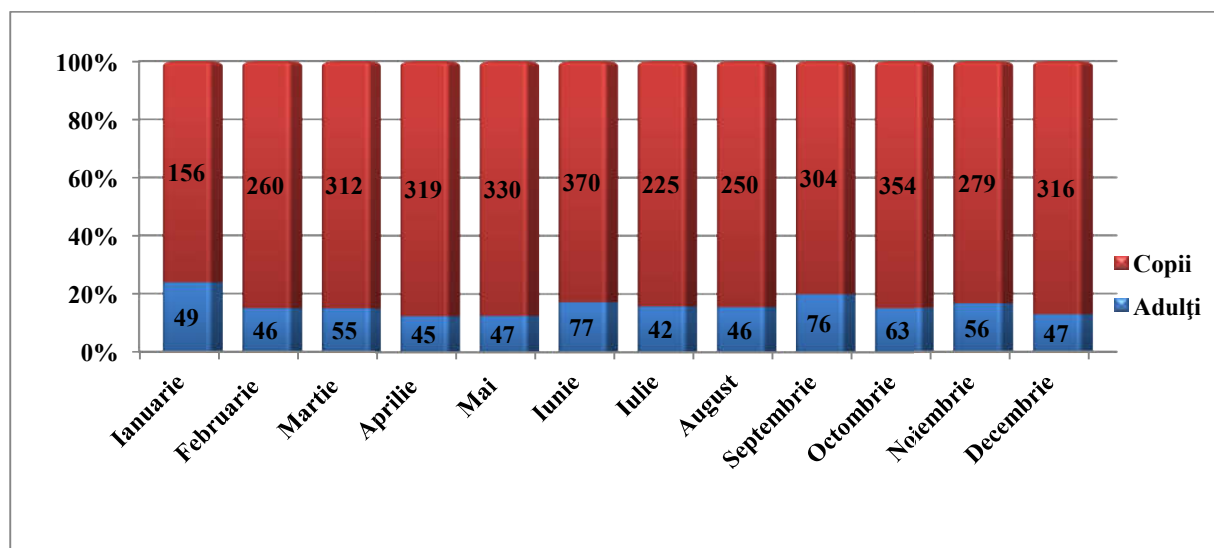
Diagrama nr. 4. Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (adulți/copii) în intervale de timp ale zilei și ale nopții.



Din numărul total de apeluri primite de către consilierii Telefonului Copilului pe parcursul anului 2019, o mare parte din apeluri au fost recepționate în intervalul de timp 12⁰⁰ – 17⁰⁰, cu 1 593 apeluri recepționate din partea copiilor și 245 apeluri recepționate din partea adulților.

O explicație a numărului mai mare de apeluri anume în acest interval de timp a fost că copiii se eliberează de la ore și au putut suna, de cele mai dese ori aceștia sesizează despre faptul că au fost victime sau martori la actele de violență împotriva copiilor. În orele de 8⁰⁰ – 12⁰⁰, consilierii serviciului au recepționat 612 apeluri din partea copiilor și 220 apeluri din partea adulților. Conform diagramei nr. 4, (*raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (adulți/copii) în intervale de timp ale zilei și ale nopții*), în intervalul de timp, 8⁰⁰ – 12⁰⁰ consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 220 apeluri, acest număr de apeluri fiind cel mai mare. Pentru intervalul de timp 17⁰⁰ – 20⁰⁰, în anul 2019 au fost specifice 708 apeluri din partea copiilor și 104 apeluri recepționate de la adulților. Pentru perioada nocturnă, cel mai mare număr de apeluri au fost recepționate în intervalul de timp 20⁰⁰ – 00⁰⁰ când consilierii serviciului au consiliat 406 apelanți copii și 56 apelanți adulți.

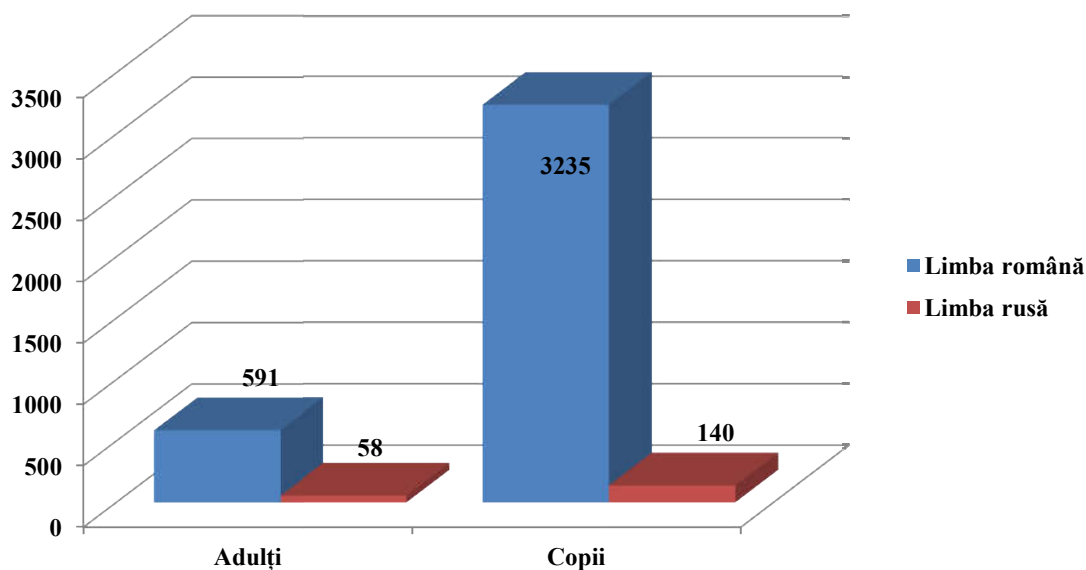
Diagrama nr. 5. *Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (adulți/copii) distribuite pe luni*



Conform diagramei nr. 5, (*raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (adulți/copii) distribuite pe luni*), se observă că de la apelanții adulți, cel mai mare număr de apeluri au fost recepționate în luna iunie, consilierii Telefonul Copilului au consiliat 77 adulți, iar în luna septembrie au fost recepționate 76 apeluri de la aceiași apelanți. Pentru luna iulie este specific un număr de 42 apeluri recepționate de la adulți, aceasta fiind numărul cel mai mic de apeluri recepționate lunar de la această categorie de apelanții. În luna iunie 2019, de la copii au fost recepționate 370 apeluri, fiind cel mai mare număr. Reieșind din faptul că Telefonul Copilului a fost lansat pe 4 iunie 2014, tradițional în luna iunie colaboratorii Serviciului sunt invitați mai des la diferite emisiuni TV și radio de dezbateri pe teme sociale. Ca urmare, consilierii recepționează apeluri mai multe ca număr. Un alt motiv ar mai fi participarea

consilierilor la diferite activități de resetare culturală și curative desfășurate de diferite organizații de stat și ONG-urile naționale în legătură cu celebrarea zilei internaționale a copilului.

Diagrama nr. 6. *Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (aduți/copii) în dependență de limba vorbită*



Conform diagramei nr. 6, *raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (aduți/copii) în dependență de limba vorbită*, se observă că atât apelanții copii cât și apelanții adulți, în anul 2019 au vorbit cu consilierii de la Telefonul Copilului limba română, aceasta fiind o tendință chiar de la lansarea serviciului. Cu toate că recepționează mai puține apeluri de la apelanți vorbitori de limbă rusă, consilierii asistă cu același profesionalism atât apelanții vorbitori de limbă română, cât și apelanții vorbitori de limbă rusă.

Descrierea apelurilor recepționate din partea apelanților adulți

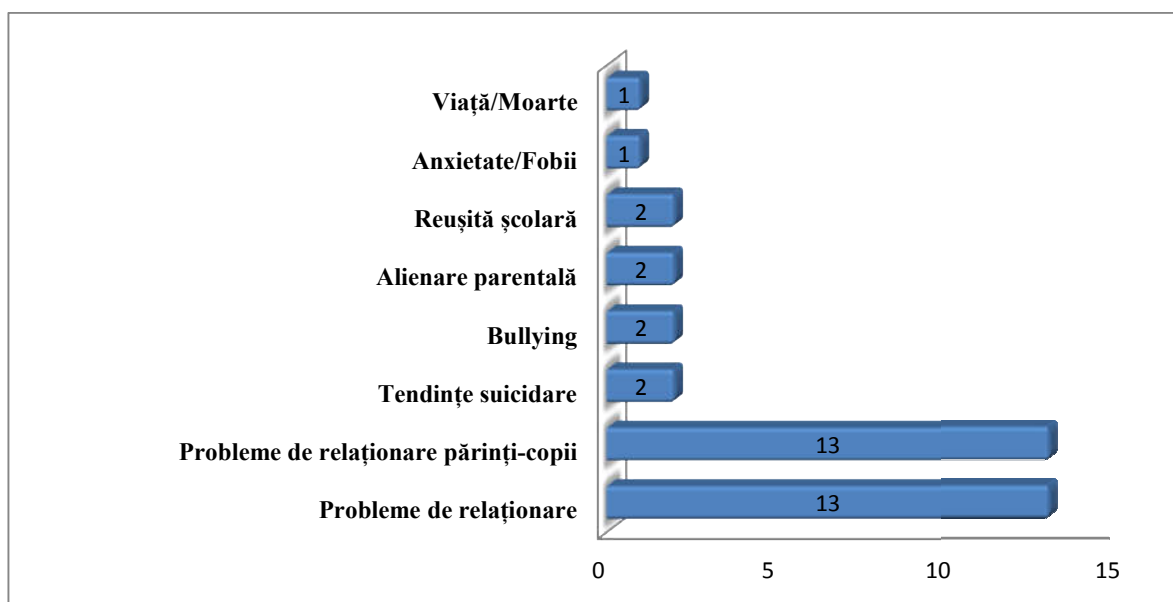
Pe parcursul anului 2019 apelanții adulți au manifestat interes față de serviciile Telefonului Copilului. Aceștia, au sunat pentru a se consulta, informa sau pentru a-și confirma unele idei, gânduri care țin de relaționarea sănătoasă cu copiii și nu numai. Comparativ cu anul 2018 când au fost recepționate 552 apeluri de la adulți, în anul 2019 se observă o tendință pozitivă, au fost consiliați cu 97 apelanți adulți mai mult. Subiectele abordate de apelanții adulți rămân neschimbate, de cele mai multe ori aceștia sună când nu mai știu unde să se adreseze, sau când soluțiile propuse de autorități nu răspund solicitărilor și anume:

- Neînțelegerile/conflictele care există între adulți afectează direct copilul. Consilierii recepționează apeluri de la părinți/îngrijitori care vorbesc despre nerespectarea graficului de întrevvedere cu copilul sau despre fenomenul de alienare parentală. Cu părere de rău, în asemenea situații, copiii

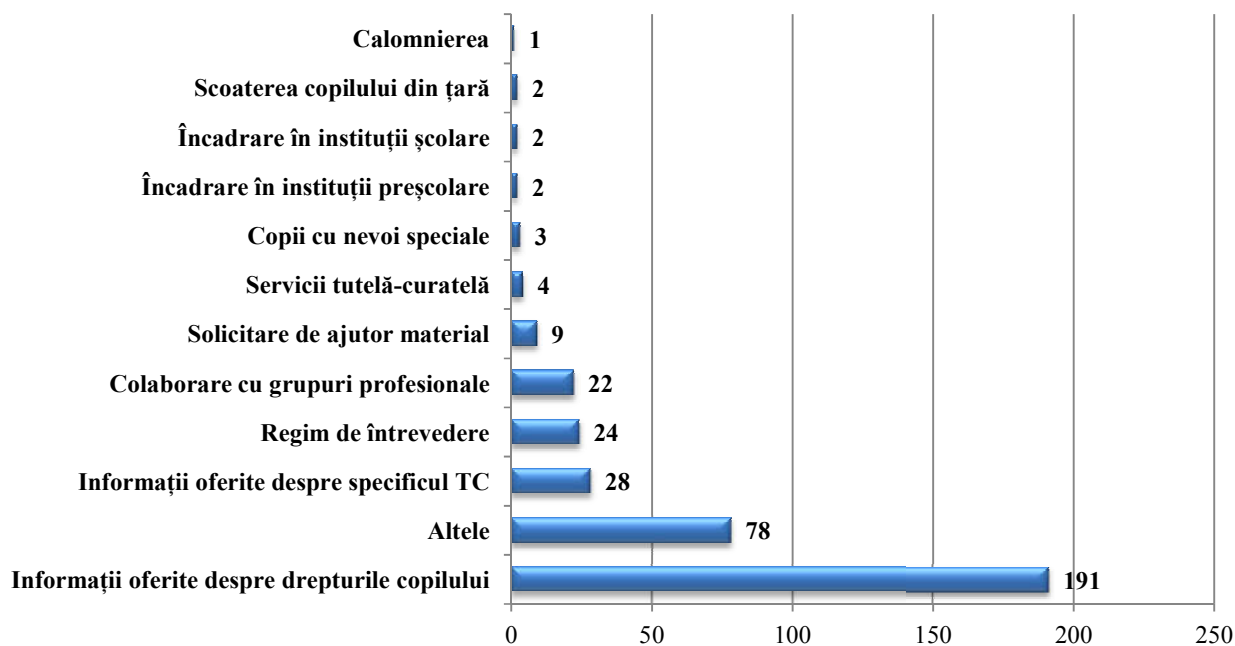
sunt folosiți ca armă de răzbunare. Apelanții vorbesc despre atitudinea neglijentă sau violentă a celuilalt părinte față de copil, despre impedimente în comunicarea cu copilul.

- Apeluri din partea părinților preocupați de siguranța copiilor în mediul instituționalizat, la grădiniță sau la școală care sunt interesați dacă se permite sau nu să atașeze dispozitive de înregistrare audio copiilor. Aceștia presupun că specialiștii din instituție ar manifesta comportament violent în raport cu copiii lor.
- Ca și în anul precedent, pe parcursul anului 2019 consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat apeluri de la părinți care comunică despre violență fizică și psihologică din partea cadrelor didactice sau al personalului din instituții îndreptat împotriva copilului. Aceștia au relatat despre cuvinte urâte, fraze umilitoare/înjositoare adresate copilului. Din frica unor neplăceri care ar putea urma din partea administrației, sau a cadrului didactic vizat, de multe ori apelanții au refuzat intervenția serviciului Telefonul Copilului. Părinții au menționat că mai ușor ar fi să schimbe copilul în altă instituție, decât să lupte cu neregulile prezente.
- Cazurile în care fetele cu vârsta 13-16 ani sunt însărcinate sau deja au dat naștere unui copil, au fost în creștere și în anul 2019. O tendință nouă pentru anul de raportare sunt concubinajele bărbaților cu adolescentele unde familia are o atitudine tolerantă sau chiar mai mult încurajatoare. Acești copii provin din medii social vulnerabile și sunt educați să normalizeze violența. În asemenea situații, de cele mai multe ori autoritățile publice locale sunt la curent, întreprind anumite acțiuni care însă nu sunt suficiente pentru a înlătura abuzatorul din familie.

Diagrama nr. 7. Problemele abordate de către apelanții adulți în care s-a oferit consiliere psihologică



Pe parcursul anului 2019 consilieri de la Telefonul Copilului au asistat 36 apelanți adulți cărora li s-a oferit consiliere psihologică. Aceste apeluri au conținut informații cu referire la modalitatea de relaționare părinte-copil și anume la modalitatea în care părintele ar putea aborda copilul pentru a forma un dialog, în 13 apeluri. Problemele de relaționare când adultul vrea să știe cum ar putea comunica sănătos cu copilul, a petrece mai mult timp împreună, a-l motiva să se implice în treburile casnice sau a se implica în activități recreative împreună deasemenea au fost înregistrate 13 apeluri. Reușita școlară a copilului continuă să preocupe apelanții adulți, aceștia vorbind despre lipsa motivației școlare a copilului sau despre insuccesul școlar. În asemenea situații adultul este încurajat să identifice singur, sau să identifice împreună cu consilierul care ar fi originile unui asemenea comportament din partea copilului, care a fost evenimentul declanșator pentru a ajuta copilul în a înlătura consecința. În 2 apeluri din partea persoanelor adulte, consilierii de la Telefonul Copilului au asistat problema de alienare parentală. Părinții fiind fie în proces de divorț sau fiind deja divorțați dorind să excludă celălalt părinte din viața copilului, dar și alți membri ai familiei sau prieteni ponegresc, etichetează sau în diverse situații izolează copilul de celălalt părinte. Consilierii de la Telefonul Copilului oferă suport psihologic persoanelor adulte care sună la numărul scurt 116 111 atunci când este vizat unul sau mai mulți copii.

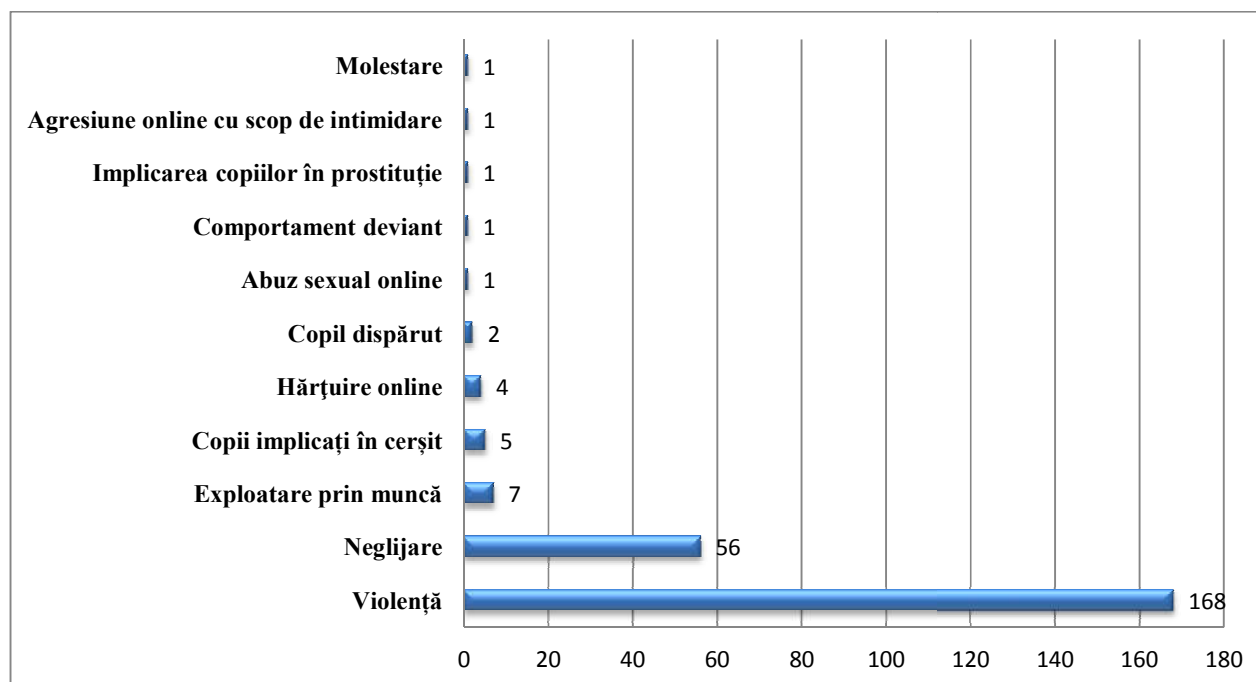
Diagrama nr. 8. Tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți

Conform diagramei nr. 8, (*tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți*), pe parcursul anului 2019, consilierii de la Telefonul Copilului au informat 191 apelanți adulți cu referire la drepturile copilului, în 28 de apeluri s-au informat apelanții adulți despre specificul Telefonul Copilului și în 22 apeluri consilierii serviciului au consiliat specialiști din domeniul protecției drepturilor copilului. Un subiect care cere o abordare multidisciplinară este legat de apelurile în care adulții aflându-se în divorț sau sunt care separați solicită stabilirea unui grafic de întrevvedere cu copilul. Frecvent apelanții adulții încearcă să folosească copilul/copiii pentru a-și regla conturile personale cu fosta/fostul soț/soție. În asemenea situații copiii sunt stresați și reacționează dureros la conflictul dintre părinți. Pe parcursul anului 2019, consilierii serviciului au asistat 24 apelanți adulți care au solicitat informații cu referire la regimul de întrevvedere cu copilul.

În 9 apeluri apelanții adulți au solicitat ajutor financiar pentru familiile sau copiii care provin din medii social vulnerabile. În apelurile 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 le explică atunci răspunsul este unul superficial. Pentru că subiectul părinților plecați la muncă peste hotare în continuare a fost actual pentru Republica Moldova, adulții au continuat să plece în străinătate lăsând în grija rudelor copiii minori. Pe parcursul anului 2019, consilierii au recepționat 4 apeluri de la adulți cu referire la procedura de instituire a tutelei/curatelei asupra copilului. Ca și în anul 2018, interesul apelanților față de instituirea tutelei/curatelei a sporit atunci când cei din urmă realizează că pot beneficia de careva ajutoare financiare din partea autorităților.

În diagrama nr. 8, (*tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți*), este specificată și categoria „*Altele*” în care au fost incluse 78 de apeluri recepționate pe parcursul anului 2019 și în care au fost incluse solicitările apelanților care nu țin de mandatul serviciului Telefonul Copilului. În astfel de cazuri apelanții au fost informați despre specificul serviciului, iar pentru a-și rezolva problema sau anumite neclarități, aceștia au fost referiți către structurile competente.

Diagrama nr. 9. Subiecte abordate de către apelanții adulți.

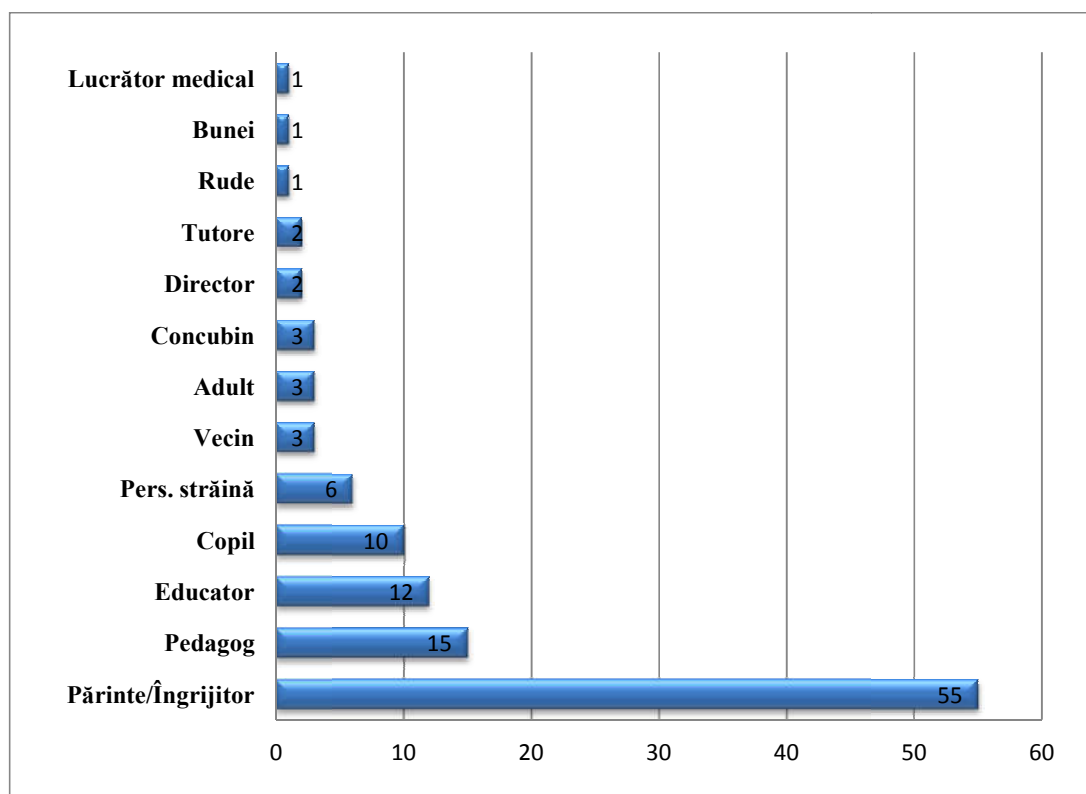


Pe parcursul anului 2019, consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 247 de apeluri din partea adulților care au raportat despre cazuri grave de încălcare a drepturilor copilului, cu 21 cazuri mai puține decât în anul 2018, când în 268 de apeluri, adulții au sesizat despre cazuri grave de încălcare a drepturilor copilului. Din numărul total de sesizări, 168 au reprezentat *cazuri de violență* îndreptată împotriva copilului. De cele mai multe ori, relația abuzator-copil este o relație de rudenie și acest lucru s-a evidențiat în cei 5 ani de activitate a serviciului Telefonul Copilului. În 56 de cazuri, consilierii au fost sesizați 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.

În 7 apeluri consilierii au fost sesizați despre cazuri suspecte de *exploatare prin muncă a copiilor*. Un exemplu relevant ar fi: o minoră de 16 ani care era impusă să muncească la o fermă în calitate de mulgătoare, începând activitatea la ora trei dimineața. Fratele acesteia de 11 ani era supus exploatării prin muncă, lucrând în calitate de cioban în localitatea vecină. Ambii copii nu frecventau școala.

Despre cazurile suspecte de *implicarea a copiilor în cerșit*, pe parcursul anului 2019 consilierii au fost sesizați în 4 apeluri, ceea ce comparativ cu anul 2018, este cu 12 sesizări mai puțin, când au fost înregistrate 16 cazuri. Persoanele apelante menționează că observă copii care cerșesc sau la stații de transport public sau chiar în mijloc de stradă, printre mașini. La fel, consilierii sunt informați despre faptul că femeile folosesc copiii pentru a cere bani de la trecători. În 4 apeluri au fost anunțați despre hărțuirea online a copiilor. În cele 4 apeluri au fost sesizați despre hărțuirea on-line a minorilor, copiii care prin intermediul rețelelor sociale primesc amenințări la adresa lor sau a familiei lor. În asemenea situații sună părinții care solicită intervenția consilierilor de la Telefonul Copilului.

Diagrama nr. 10. Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență fizică și psihologică

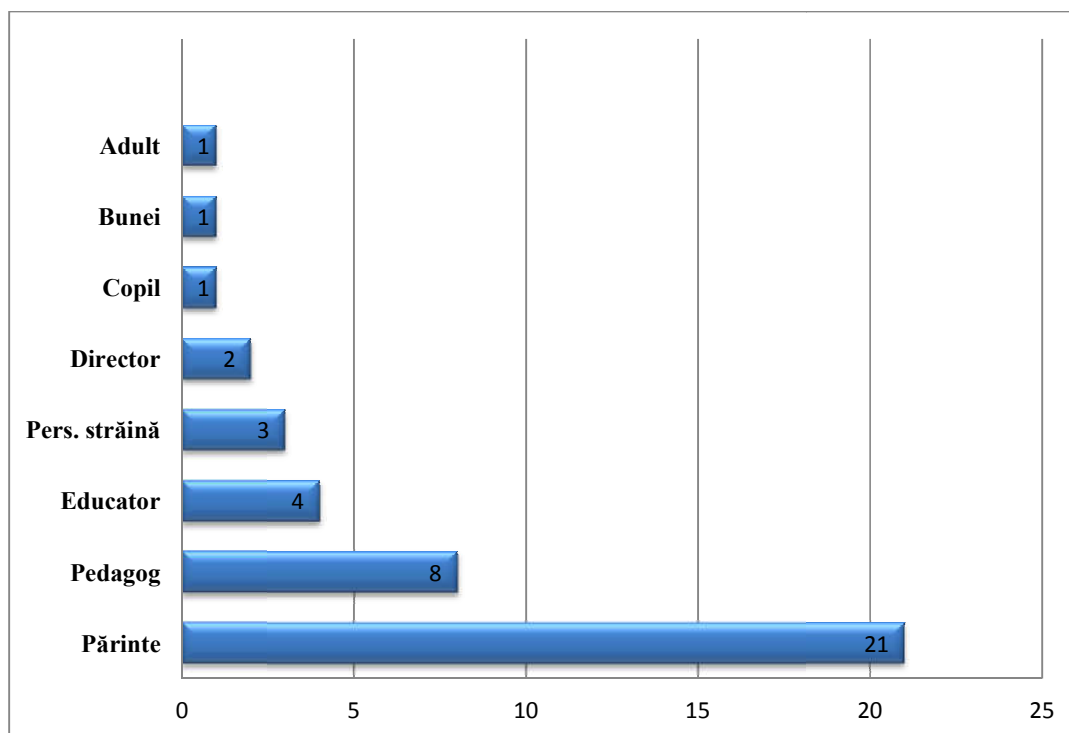


În conformitate cu diagrama nr. 10, (*Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență fizică și psihologică*), în 55 cazuri violența a venit din partea unuia sau ambilor părinți sau din partea unui îngrijitor. Ca și în ceilalți ani, în 2019 cazurile de violență în familie au fost cele mai des sesizate la Telefonul Copilului. Analizând (diagrama nr. 10, *Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență fizică și psihologică*), se observă că violența împotriva copiilor, sesizată de adulți, are loc atât în mediul extern, 6 cazuri de violență împotriva copiilor din partea persoanelor străine pentru copil și 3 cazuri în care vecinii au fost violenți fizic, la fel și în instituțiile pe care le frecventează copilul, violent fiind educatorul sau pedagogul, 12 cazuri în care presupusul agresor a fost educatorul și în 15 cazuri – pedagogul. Atât cazurile de violență în care agresorul face parte din cercul apropiat al copilului, cât și în

cazurile în care agresorul este cadru didactic, vorbesc despre faptul că în mediul în care un copil trebuie să se simtă cel mai în siguranță, dreptul său la creștere armonioasă, în siguranță îi este grav încălcat.

Violență între semenii a fost sesizată în 10 apeluri, copiii între ei se loveau lăsând urme pe corp sau au folosit un vocabular obscen. La fel, consilierii de la Telefonul Copilului au fost sesizați despre un caz de violență unde în calitate de agresor era *lucrătorul medical* dintr-un centru de plasament temporar. Ca răspuns al sesizării din partea serviciului Telefonul Copilului, specialistul a fost eliberat din funcție.

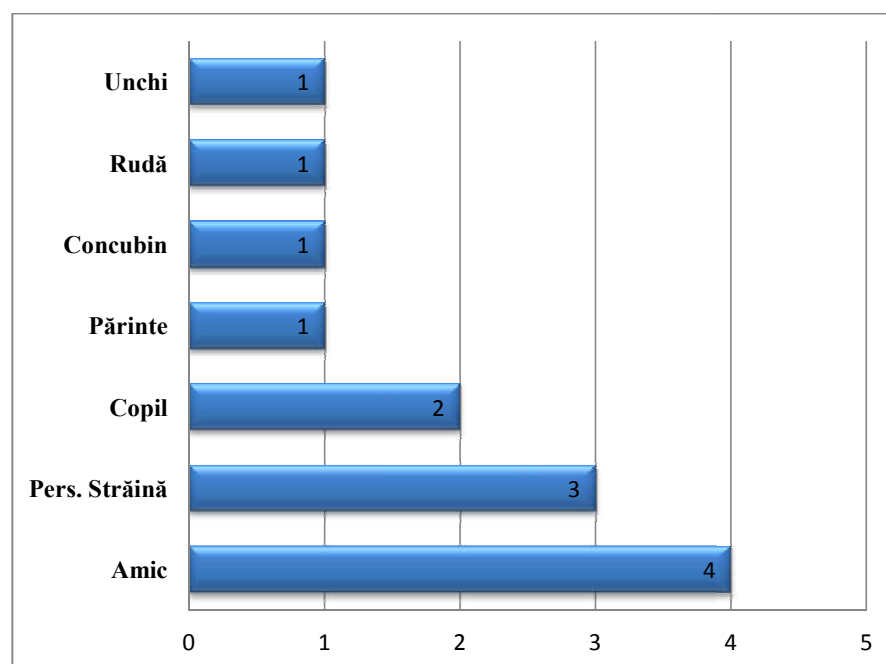
Diagrama nr. 11. Relația abuzator-copil în cazurile de violență psihologică



În diagrama nr. 11, (*Relația abuzator-copil în cazurile de violență psihologică*) se observă că în cazurile de violență psihologică, agresorii au fost părinții și îngrijitorii copiilor. De regulă, violența psihologică se manifestă în situațiile când unul sau ambii părinți numesc copilul cu cuvinte ofensatoare, consumă alcool, persistând certurile și violența fizică între adulți. Consilierii categorizează drept violență psihologică cazurile în care părinții se ceartă frecvent în prezența copilului minor din motivele cele mai diferite, sau chiar datorită faptului că fiind în proces de divorț sau perioadă de separare, încearcă „să împartă” copilul. În astfel de situații, părinții încearcă să denigreze imaginea celuilalt părinte în ochii copilului, fenomen cunoscut în psihologie și ca *alienare parentală*, această categorie se regăsește în diagrama nr. 7 (*Problemele abordate de către apelanții adulți în care s-a oferit consiliere psihologică*). În 1 caz, copilul a fost victimă a violenței psihologice din partea rudelor, dat fiind faptul că între părinții acestuia și rudă existau conflicte. Persoana abuzatoare își revarsa nemulțumirea și comportamentul violent asupra copilului.

Ca și în situații de abuz fizic, abuzul psihologic este pe larg întâlnit în instituțiile pe care le frecventează copiii, agresori au fost educatorul sau pedagogul, 4 cazuri în care presupusul agresor a fost educatorul și în 8 cazuri – pedagogul, în 2 cazuri în calitate de abuzator a fost directorul instituției.

Diagrama nr. 12. Relația abuzator-copil în cazurile de violență sexuală



În diagrama nr. 12, (*Relația abuzator-copil în cazurile de violență sexuală*), în total la Telefonul Copilului au fost recepționate 13 apeluri de la adulți, care au raportat cazuri de violență sexuală împotriva copiilor. De menționat este faptul că cazurile de violență sexuală îndreptată împotriva copilului reprezintă cele mai grave forme de încălcare a drepturilor unui copil, deoarece prezintă consecințe de durată asupra creșterii și dezvoltării ulterioare acestuia, inclusiv și asupra calității vieții ulterioare de adult. În unul din aceste cazuri, consilierii au fost sesizați prin canalul de comunicare al www.telefonulcopilului.md, Chat Site de către mama copilului, care era foarte stresată de ceea ce a aflat de la fiica sa de 14 ani. La 12 ani copilul a fost abuzat sexual de către unchi.

Un alt caz în care persoana apelantă a vorbit despre abuz sexual din partea părintelui vitreg, descrie situația unui copil de 13 ani, care spunea că concubinul mamei “se dă la mine...”.

În alte 4 cazuri era vorba despre relația amic – copil, unde persoane cunoscute copilului au fost prezentate ca abuzatori. În unul din aceste cazuri, serviciul Telefonul Copilului a fost sesizat cu detalii despre violență sexuală din partea unei persoane din grupul de prieteni al copilului. Un alt caz grav de violență sexuală împotriva copilului este redat în caseta care urmează. Menționăm că în localitate se cunoștea

despre faptul că un bărbat de 34 ani concubinează cu minora de 14 ani în familia fetei. Părinții copilului au normalizat un asemenea comportament. Specialiștii au luat atitudine abia după sesizarea și intervențiile telefonice ale consilierilor de la Telefonul Copilului.

Caseta 1.

Studiu de caz.

Consilierii de la Telefonul Copilului au fost sesizați despre situația unui copil de 14 ani care era abuzat sexual. De o lună un bărbat de 34 ani concubina cu copilul de 14 ani în familia fetei. Familia copilului nu intervenea în a înlătura abuzul.

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

Descrierea apelurilor recepționate din partea copiilor

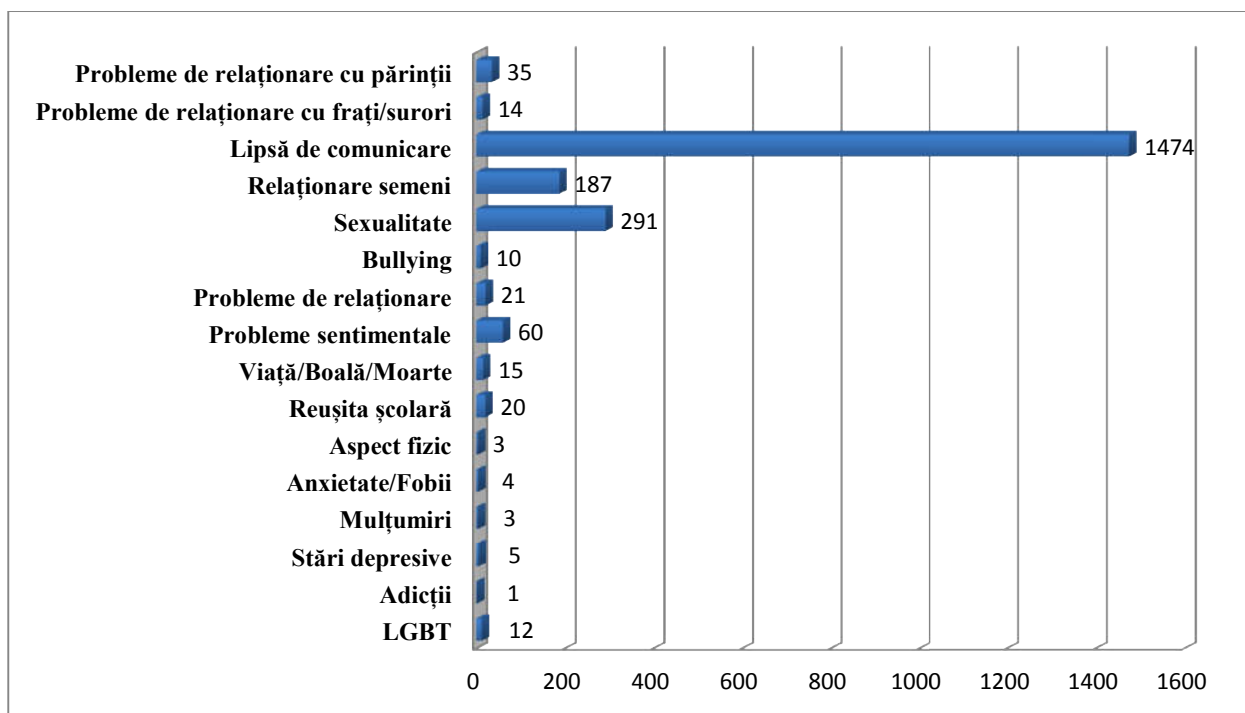
Din 2014, când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului, copiii apelează cel mai des. Discuțiile telefonice cu copiii, de obicei încep pe o notă veselă, de glumă din partea lor, ceea ce de fapt înseamnă că ei testează reacția consilierilor și disponibilitatea lor de a asculta și înțelege modalitatea de abordare a lucrurilor. Subiecte abordate de către apelanții copii în care s-a oferit suport psihologic, 2 155 apeluri, pentru anul 2019, reflectă discuțiile consilierilor 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. Aceștia manifestă interes sporit pentru a discuta tema sexualității. În anul 2018, consiliere psihologică au solicitat 1 635 apelanți copii, însă pentru 2019 consilierii de la Telefonul Copilului au consiliat cu 520 copii mai mulți.

În cele mai multe apeluri, 1 474 la număr, s-a constatat lipsa de comunicare a copiilor, pe care ei încearcă să o compenseze prin discuțiile cu consilierul serviciului. De regulă, în astfel de apeluri, copiii povestesc despre activitățile lor cotidiene, menționează că se simt singuri și ar dori să stea de vorbă cu cineva care să-i asculte și să-i înțeleagă. Începând cu o vârstă mică copiii sunt foarte interesați despre întrebări ce țin de dezvoltarea lor sexuală și relațiile sexuale, subiecte despre care consilierii au asistat 291 apelanți copii. În majoritatea din aceste apeluri, vocabularul apelanților este utilizat în termeni vulgari cu conotație sexuală. În astfel de consilieri se observă o necesitate acută a abordării subiectului dezvoltării sexuale în cadrul unor lecții dedicate acestui subiect, fiind pe înțelesul copilului în dependență de vârsta și nivelul de înțelegere care îl are.

De asemenea, copiii au obișnuit să vorbească despre dificultățile de relaționare cu semenii, 187 apeluri. Din discuțiile cu copiii sa aflat că atitudinea semenilor și modalitatea în care aceștia construiesc relații contează pentru ei foarte mult. La adolescenți, în special la fete, se evidențiază spiritul competitiv în cadrul grupului din care fac parte, iscându-se astfel conflicte de relaționare pe care acestea ar dori să le rezolve. Tot la capitolul relaționare, apelanții copii susțin că întâmpină dificultăți în relaționarea cu

părinții, în 35 apeluri. Aceștia au susținut că părinții le impun reguli, limite cu care ei nu sunt de acord. La fel, apelanții copii au relatat consilierilor serviciului despre relațiile dificile care le au cu frații/surorile. În 14 apeluri copiii au solicitat suport din partea consilierilor în depășirea dificultăților de relaționare cu frații/surorile. În 60 apeluri de la copii, consilierii i-au asistat cu referire la probleme sentimentale. O categorie nouă pentru anul 2019 în care s-a oferit suport psihologic este LGBT, când consilierii de la Telefonul Copilului au consiliat 12 apeluri de la copii. Aceștia au vorbit despre sine sau despre cunoscuții lor. De menționat este faptul că copiii erau vulnerabili, nu știau cum să înceapă discuția, iar simțul umorului sau testarea serviciului era o tactică de a iniția discuția.

Diagrama nr. 13. Problemele abordate de către apelanții copii în care s-a oferit suport psihologic



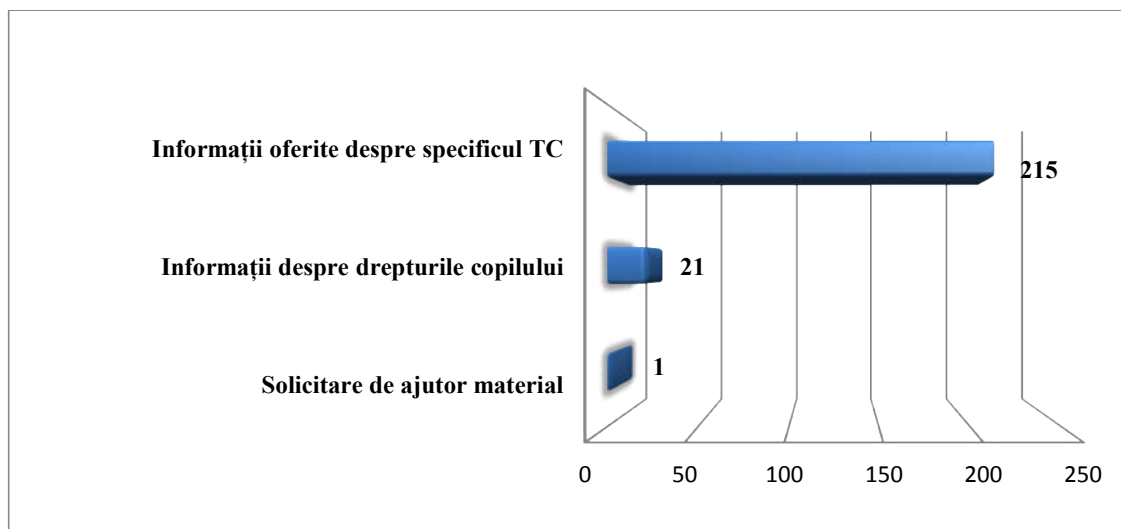
Copiii au sunat la Telefonul Copilului după ajutor, după un glas care să le audă dificultatea pe care o au. Astfel de subiecte au fost și sunt actuale pentru copii, fapt care denotă necesitatea acestora de a fi auziți și înțeleși.

Caseta 2.

Studiu de caz.

Mă numesc Mihai, am 13 ani. Un băiat din clasă își bate joc de mine. Sunt cam plinuț, din care motiv toți fac glume pe seama mea.

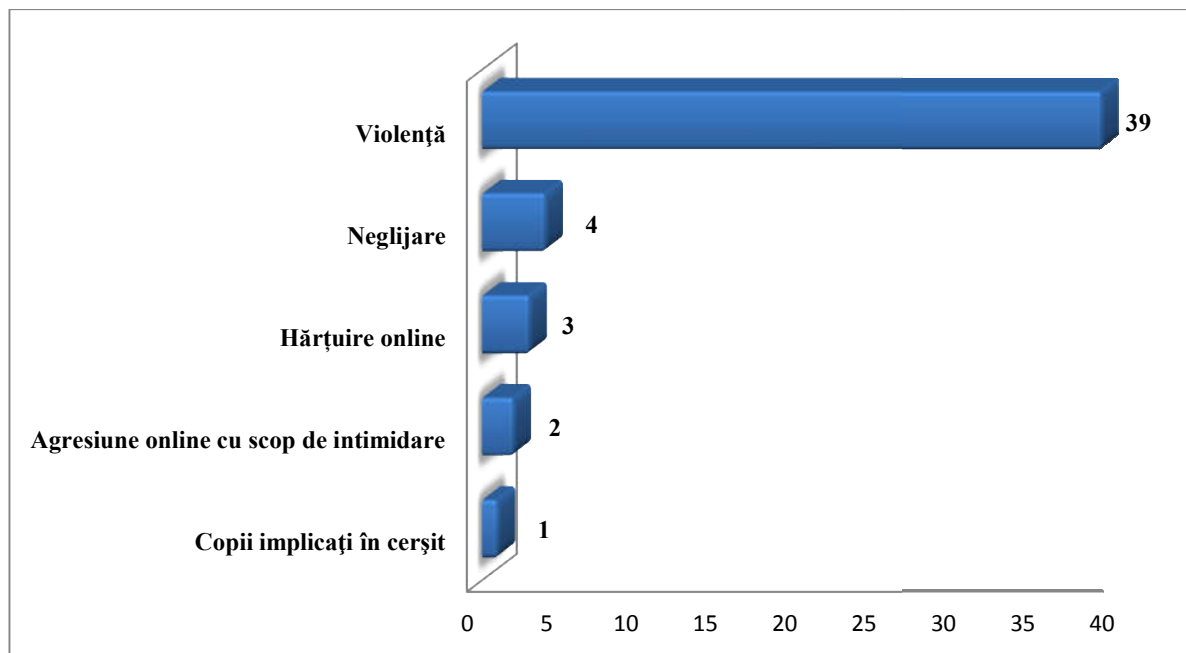
Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.

Diagrama nr. 14. Tipuri de informații solicitate de către apelanții copii

Copiii au fost interesați să afle despre specificul de lucru al serviciului la care ei telefonează. De regulă, apelanții copii au întrebat dacă la Telefonul Copilului lucrează mai multe persoane și cum ajută aceste persoane un copil, în 2019 - consilierii au informat 215 copii. În alte 21 de apeluri, copiii au întrebat despre drepturile lor, care sunt aceste drepturi, de la cine ei pot cere ajutor dacă ceva se întâmplă și cine sunt responsabili de respectarea acestor drepturi. Copiii deseori au abordat subiectul drepturilor împreună cu unele obligații pe care le au în dependență de vârstă. În 1 apel copilul a spus că are nevoie de ajutor financiar pentru familie. De regulă în astfel de discuții cu copilul, se aude prezența adultului alături, care îi șoptește ce și cum să spună. În astfel de cazuri consilierii au observat tendința adulților de a folosi copilul ca instrument de a cere bani de la unele servicii despre care află fie de la televizor sau alte surse.

Diagrama nr. 15. Subiecte abordate de către apelanții copii

În *diagrama nr. 15 (Subiecte abordate de către apelanții copii)* sunt prezentate tipurile de subiecte abordate de către apelanții copii, toate reprezentând cazuri de încălcare a drepturilor copilului. În 39 de apeluri din partea copiilor, aceștia au vorbit despre violență aplicată asupra lor în diferite medii, familial, școlar sau în stradă. În 4 apeluri, apelanții copiii sesizează consilierii despre faptul că au fost victimele neglijării. Conform diagramei nr. 15, 3 copiii au raportat cazuri de hărțuire în mediul online și 2 apelanți copii au sesizat despre forma de abuz în mediul online, agresiune online cu scop de intimidare. În un singur apel copiii au raportat consilierilor de la Telefonul Copilului despre copii implicați în cerșit. Apelanții copii au telefonat la numărul 116 111 nu doar pentru a vorbi despre situații prin care ei trec, dar pentru a cere ajutor și pentru alți copii despre care cunosc că ar fi în pericol.

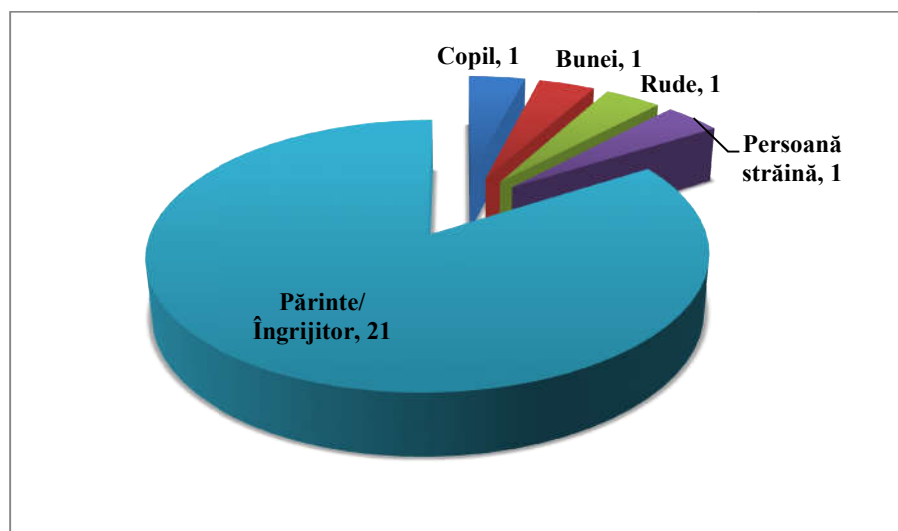
**Caseta 5.**

Studiu de caz.

Copilul vorbește despre situația prietenei sale și a fraților acesteia. Spune că fata locuiește împreună cu tata și concubina acestuia. Adulții din familie ”își bat joc de ei...” urmează și alte detalii.

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

Diagrama nr. 16. Relația abuzator - copil în cazurile de violență fizică și psihologică



În diagrama nr. 16, (*Relația abuzator - copil în cazurile de violență fizică și psihologică*), este reprezentată grafic relația abuzator-copil în cazurile de violență fizică și psihologică asupra copiilor. În 21 de cazuri raportate la Telefonul Copilului de către apelanți copii, persoanele care aplică violența fizică

și psihologică asupra copiilor, sunt însăși părinții sau îngrijitorii lor, pe când rudele acestora (bunei, unchi, etc.) constituie 2 persoane. În 3 apeluri recepționate de la apelanții copii, rolul de abuzator îl dețin persoanele necunoscute pentru copil. Pe parcursul anului 2019 consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 1 apel în care violența fizică și psihologică a avut loc între copii fiind prezentă relația copil-copil.

Diagrama nr. 17. *Relația abuzator - copil în cazurile de violență psihologică.*

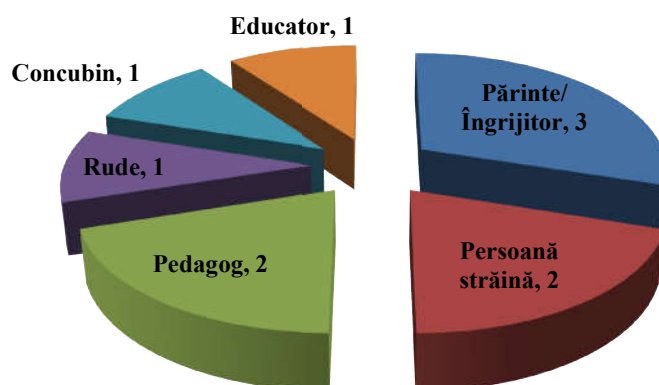


Diagrama nr. 17, (*relația abuzator - copil în cazurile de violență psihologică*) reprezintă analiza cantitativă a relației abuzator - copil în situații de violență psihologică. În 3 apeluri recepționate de la copii - părinții constituie persoanele care aplică violența psihologică asupra copiilor prin cuvinte umilitoare, vorbe necenzurate adresate, cuvinte urâte, strigăte, amenințări cu bătaia, etc. În unele cazuri recepționate consilierul a aflat însă că violența psihologică asupra copiilor se manifestă și prin faptul că aceștia sunt în calitate de martori la actele de violență care au loc între părinții. În 1 apel consilierii au fost informați că abuzatori sunt rudele copilului și că foloseau un vocabular vulgar în adresa acestuia. În 2 apeluri din partea copiilor consilierii au fost sesizați că din categoria de persoane care aplică violența verbală asupra copiilor, îl constituie persoanele străine. Tot în 2 cazuri abuzatori au fost pedagogii, copii sesizează că au fost numiți cu cuvinte urâte sau amenințați cu note scăzute de către profesorii lor.

Relația abuzator- copil în cazurile de violență sexuală.

Cu referire la relația abuzator – copil în cazurile de violență sexuală, pe parcursul anului 2019 consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 3 cazuri din partea apelanților copii. În aceste 3 apeluri persoana care a abuzat copilul era persoană străină pentru acesta.

Pentru perioada raportată, consilierii serviciului au recepționat *934 apeluri de cercetare* din partea apelanților copii. Comparativ cu anul 2018, când din partea apelanților copii au fost recepționate 1726 apeluri de cercetare, anul curent înregistrate au fost cu 792 apeluri mai puține.

II. Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, mediu de proveniență

De la lansarea serviciului Telefonul Copilului cei mai fideli apelanți au fost și au rămas a fi copiii. În anul 2018 raportul apelanților adulți vs apelanților copii a fost 1 la 4 pe când în 2019 acest raport fiind deja de 1 la 5 ceea ce înseamnă că scopul serviciului a fost atins. Telefonul Copilului fiind un instrument accesibil, prietenos pentru copiii care au nevoie de ajutor.

Diagrama nr. 18. Profilul apelanților Telefonului Copilului

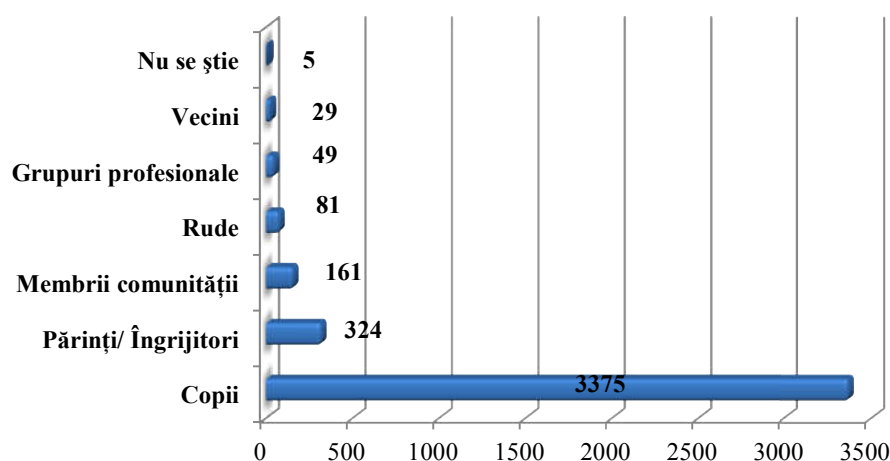
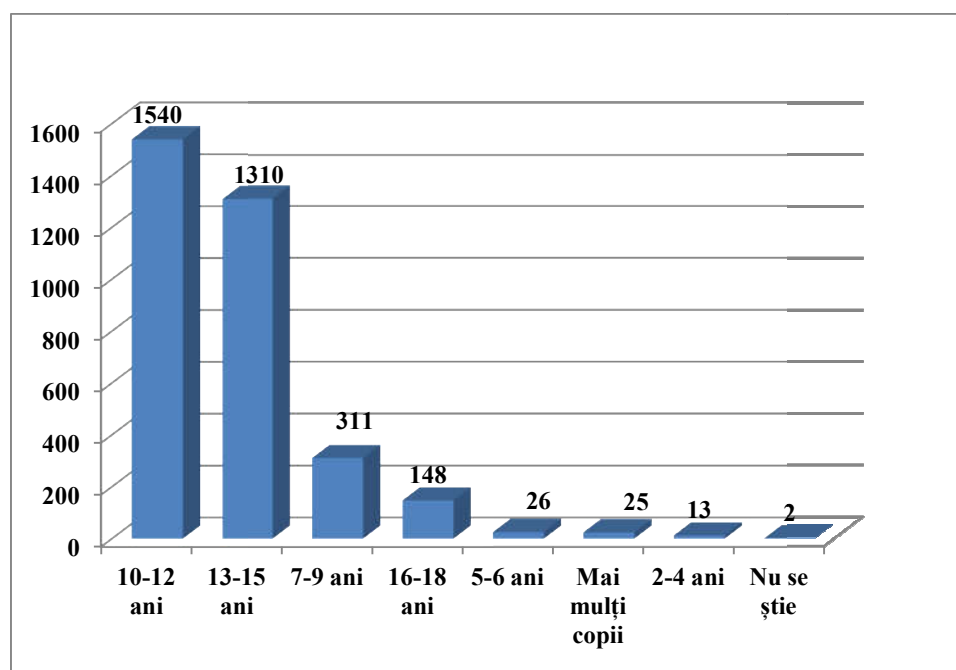


Diagrama nr. 18, prezintă profilul persoanelor care apelează la serviciile Telefonului Copilului reprezentată sub formă numerică. Pe parcursul anului 2019 consilierii serviciului au consiliat 3 375 apelanți copii care au vorbit despre neînțelegeri care le aveau cu prietenii și au solicitat suport psihologic în probleme sentimentale sau că asupra lor au fost aplicate anumite forme de violență. La Telefonul Copilului sună și apelanți adulți, pe parcursul anului 2019 consilierii au recepționat 649 apeluri. Conform diagramei, 324 de apeluri unice au fost recepționate de la părinți/îngrijitori. În cadrul acestor apeluri părinții au vorbit despre cazuri în care asupra copiilor lor au fost aplicate forme de violență în familie, în instituție sau în stradă, au solicitat informații cu privire la drepturile copiilor, serviciul de tutelă/curatelă, au solicitat ajutoare materiale sau își doreau consiliere psihologică în cazul unor dificultăți, neînțelegeri în

relație cu copiii lor. Pe an ce trece tot mai activi sunt membrii comunității, de la care în anul 2019 consilierii de la Telefonul Copilului au primit 161 apeluri unice. Aceștia au sesizat despre faptul că au fost martori la actele de violență îndreptate împotriva copiilor, sau au vorbit despre cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, solicitând ca aceștia să fie ajutați. Apelanții adulți revin periodic la Telefonul Copilului pentru a afla informații noi cu privire la situația copiilor, sau să informeze dacă au observat careva schimbări la copil/copii. O categorie aparte ai membrilor comunității sunt vecinii, de la care pe parcursul anului au fost recepționate 29 apeluri. De regulă aceștia sună pentru a raporta cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, vorbindu-ne despre forme de violență sau neglijare care au fost observate ca fiind aplicate asupra copiilor. La Telefonul Copilului apelează și rude, 81 apeluri pentru anul 2019, care au raportat cazuri de încălcare a drepturilor copilului care le cunosc. La fel consilierii sunt apeleți și de grupuri profesionale, 49 de apeluri în care consilierii au asistat angajații primăriilor, specialiști din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială/Direcției pentru protecția drepturilor copiilor, polițiști, medici etc. În apelurile recepționate de la specialiști sau se concretizează momente, informații, neclarități cu privire la cazurile/fișele de sesizare expediate sau se consultă cu referire la specificul de lucru al serviciului Telefonul Copilului.

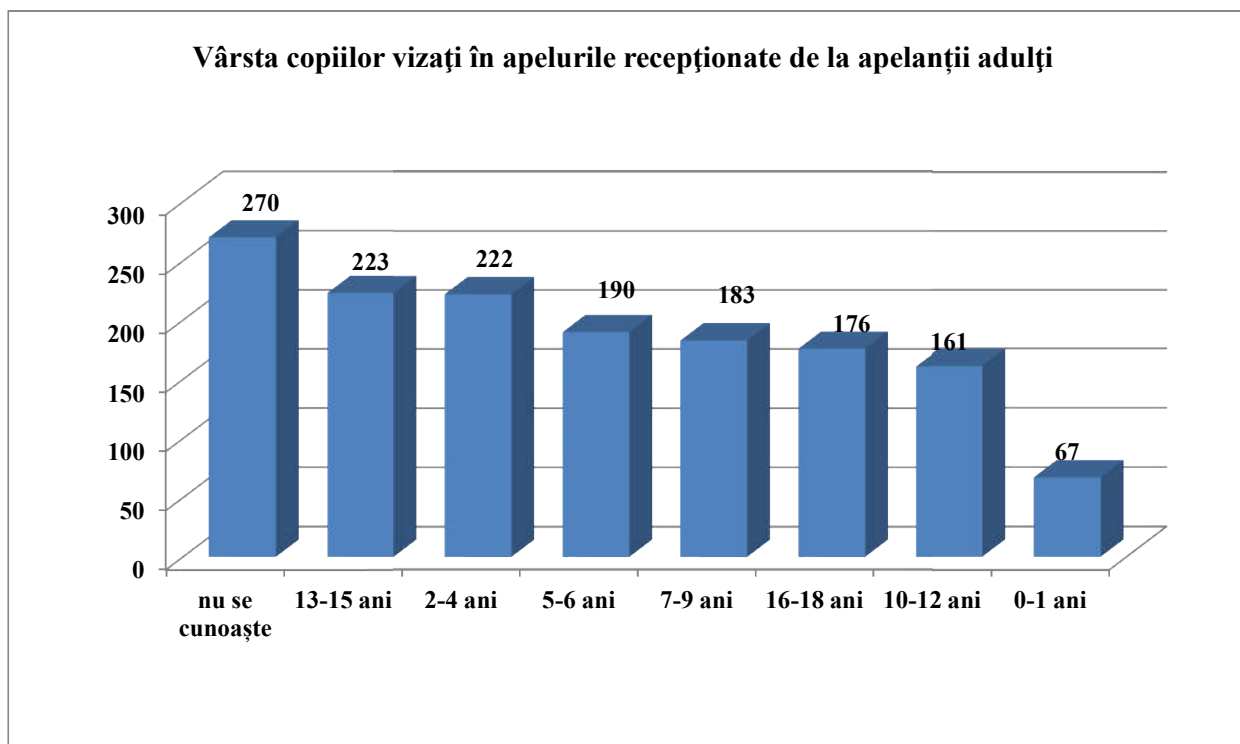
Diagrama nr. 19. Profilul apelanților copii conform vârstei



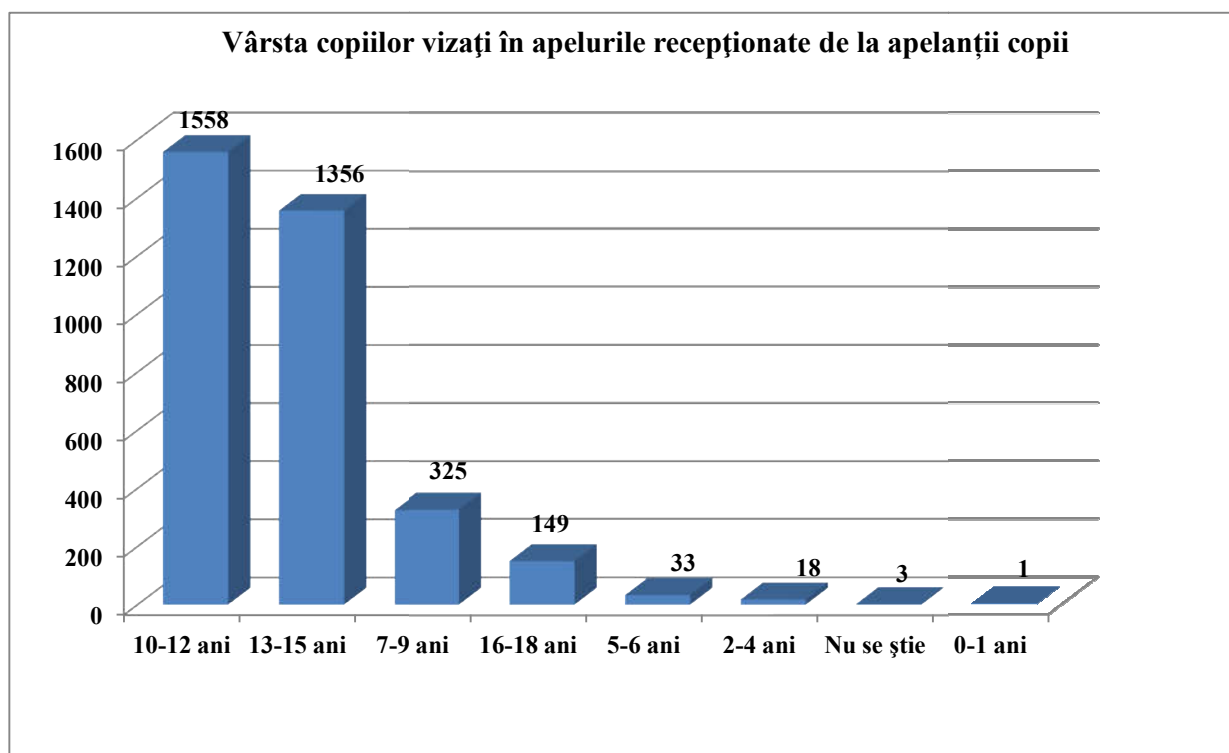
Conform diagramei nr. 19, (*Profilul apelanților copii conform vârstei*), se poate vizualiza că pe parcursul anului 2019, la Telefonul Copilului în număr de 1 540 au sunat apelanți copii de 10-12 ani. Copiii de 13-15 ani au solicitat consiliere în număr de 1 310. 311 copii de vârsta 7-9 ani au sunat la 116 111 și 148

copii de vârstă 16-18 ani au solicitat asistența consilierilor. În 2 apeluri recepționate nu se cunoaște vârsta copilului, iar în 25 apeluri copiii vorbesc despre mai mulți copii.

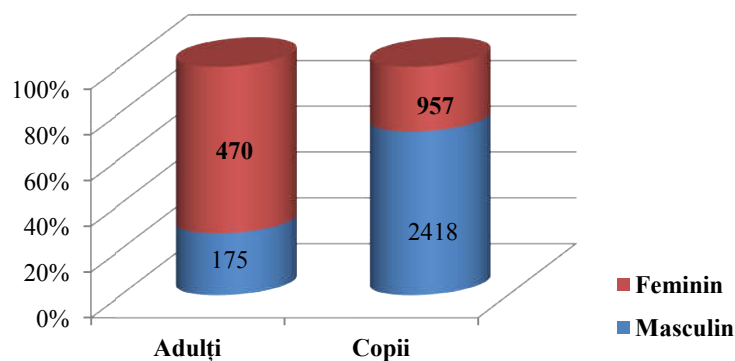
Paradigma apelurilor recepționate după vârsta copiilor vizați în apel



În 183 apeluri unice recepționate de la adulți, aceștia au sesizat consilierii de la Telefonul Copilului despre copii cu vârsta cuprinsă între 7-9 ani, iar în 190 apeluri adulții au vorbit despre copii de 5-6 ani. Despre copiii de 10-12 ani, adulții de vorbesc în cadrul a 161 apeluri, iar în 223 apeluri adulții vizează copii cu vârsta de 13-15 ani. Despre copii de 2-4 ani, adulții au vorbit în 222 apeluri recepționate la 116 111. Despre adolescenți de 16-18 ani, adulții informează în cadrul a 176 apeluri unice. Adulții au sesizat despre cazuri de încălcare a drepturilor copiilor sau au solicitat informații cu referire la protecția copiilor de vârstă fragedă 0-1 an în cadrul a 56 apeluri iar în 25 apeluri unice adulții nu cunoșteau vârsta copiilor.

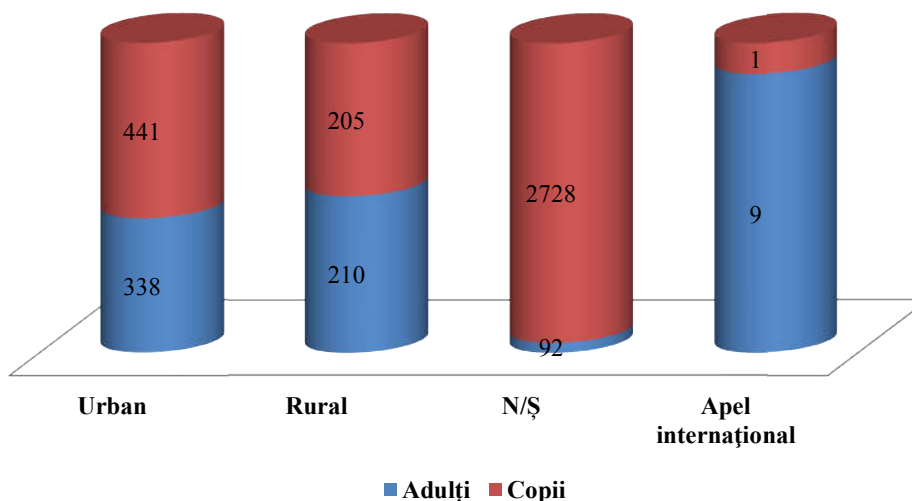


Consilierii de la Telefonul Copilului au asistat apeluri de la copii care vorbesc despre dificultăți de relaționare în cadrul familiei, în grupul de prieteni sau raportează cazuri de încălcare a drepturilor semenilor săi. În 1 558 apeluri aceștia vorbesc despre copii cu vârsta cuprinsă între 10-12 ani, iar în 1 356 apeluri de la copii sunt vizați alți copii de 13-15 ani. Despre copii cu vârsta cuprinsă între 7-9 ani, tot semenii lor vorbesc în 325 apeluri, iar în 149 apeluri recepționate de la copii, sunt vizași tineri de 16-18 ani. În 33 sunete consilierii au fost apelați de copii, care au sesizat despre cazuri sau situații ale copiilor de 5-6 ani, în 18 apeluri copiii au vorbit despre alții de 2-4 ani și în doar 1 apel – despre copii de 0-1 ani. Copiii sesizează consilierii de la Telefonul Copilului cu referire la situația altor copii a căror drepturi au fost încălcate, asupra cărora se cunoaște că au fost aplicate forme ale violenței și/sau neglijării ori acești copiii au fost implicați în diverse situații conflictuale cu semenii lor.

Diagrama nr. 20. Profilul apelanților conform categoriei de gen

Pe parcursul anului 2019 au fost recepționate 2 418 apeluri de la băieți și 957 apeluri de la fete. Comparativ cu anul 2018, apeluri de la băieți au fost cu 12 apeluri mai multe pe când apeluri de la fete au fost înregistrate cu 383 apeluri mai puține.

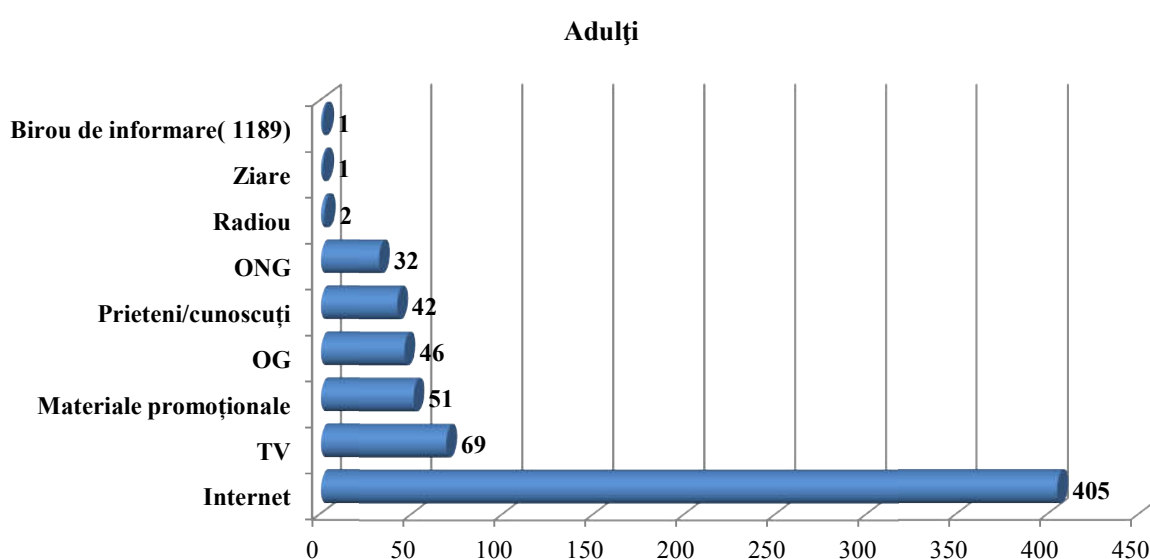
De la bărbați au fost recepționate 175 apeluri, iar de la femei 470 apeluri. Cu referire la adulți, pe parcursul anului 2019 a fost înregistrate cu 20 apeluri mai multe de la bărbați și cu 73 apeluri mai multe din partea femeilor, acesta fiind o tendință pozitivă de creștere numerică. Pe parcursul întregii activități a serviciului tendința apelurilor după categoria de gen rămâne a fi stabilă.

Diagrama nr. 21. Profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență

Pe parcursul consilierii, apelanții au informat consilierii de la Telefonul Copilului despre localitatea de unde sună. În diagrama nr. 21, este reprezentat profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență al acestora. Conform diagramei, pe parcursul anului 2019 au fost recepționate 338 apeluri de la adulți din mediul urban și 210 apeluri din mediul rural. Apelanții copii au sunat în număr de 441 din mediul urban și

205 apeluri din mediul rural. Sunt situații când apelanții copii refuză să furnizeze informații despre spațiul lor de proveniență, pentru anul 2019 acest număr reprezentând – 2720 apeluri. În 92 de apeluri recepționate la 116 111 de la persoane adulte nu se cunoaște mediul de proveniență a acestora. La fel, pe parcursul anului au fost recepționate 9 apeluri din partea persoanelor adulte care se aflau peste hotarele Republicii Moldova și 1 apel din partea unui copil. Amintim că serviciul Telefonul Copilului Moldova dispune de căi de comunicare precum Skype, Chat-Site sau poșta electronică prin intermediul cărora persoanele aflate peste hotarele Republicii Moldova pot contacta consilierii de la ora 08.00 până la 20.00, zilnic. Despre existența serviciului Telefonul Copilului și nemijlocit adresa de Skype, poșta electronică, Chat-Site au aflat prin butoanele de căutare pe internet sau de la rudele din Moldova cu care țin legătura.

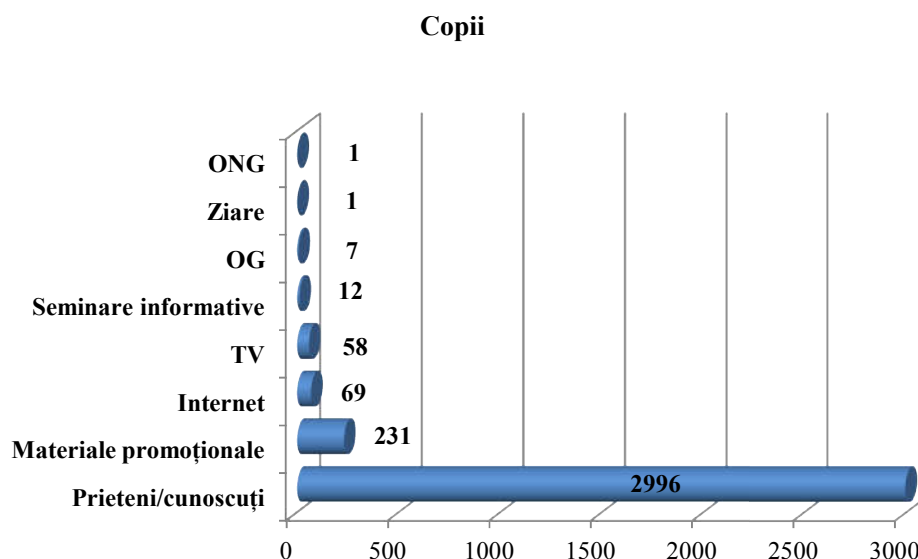
Diagrama nr. 22. Sursa cunoașterii despre serviciul telefonic 116 111 a apelanților adulți



Prin prisma apelurilor recepționate la Telefonul Copilului pentru anul 2019, cel mai des apelanții adulții află despre serviciu din internet, aceasta fiind o tendință deja al doilea an la rând iar diagrama 22 (*sursa cunoașterii despre serviciul telefonic 116 111 a apelanților adulți*) demonstrează faptul că în mare parte adulții s-au informat despre Serviciul Telefonul Copilului 116 111 din internet fiind un număr de 405 apeluri. În 69 de apeluri adulții au cunoscut despre serviciul Telefonul Copilului de la TV. Apelanții adulți obișnuiesc să consulte diverse materiale promoționale ale serviciului Telefonului Copilului, ceea ce ulterior le-a oferit încrederea de a telefona la 116 111 pentru a se consulta cu privire la o situație dificilă în care sunt vizați copii sau i-au făcut să sesizeze cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, în acest context sunt recepționate 51 apeluri de la persoane adulte. În 46 apeluri adulții comunică faptul că știu despre acest serviciu de la instituții publice precum primărie, Direcții de asistență socială, Centre medicale, poliție, etc., iar în alte 32 apeluri recepționate din partea adulților sursa cunoașterii despre

serviciu îl constituie diverse organizații nonguvernamentale. În 42 apeluri recepționate din partea adulților, s-a constatat că aceștia au aflat despre serviciul 116 111 de la prieteni/cunoscuți (rude, vecini, prieteni de familie etc.). 2 apelanți adulți au aflat despre TC de la radiu, în 1 apel adulții s-au informat despre serviciul telefonic de la biroul de informații 1189 și în 1 apel persoanele adulte s-au informat din ziare.

Diagrama nr. 23. Sursa cunoașterii despre serviciul telefonic 116 111 a apelanților copii



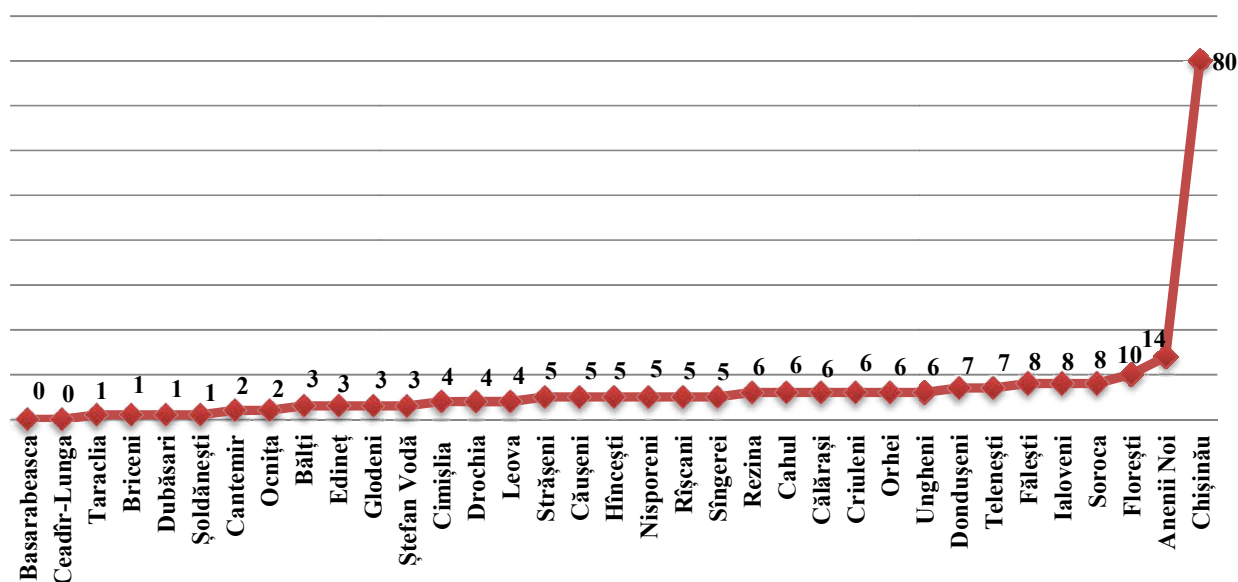
În timpul consilierii, copii au fost rugați de către consilierii de la Telefonul Copilului să se expună despre sursa informării despre serviciul 116 111. În diagrama nr. 23 sunt prezentate răspunsurile apelanților copii. Conform datelor statistice din 2019, din numărul total de apeluri unice recepționate la Telefonul Copilului din partea copiilor, în 2 996 cazuri copiii au aflat despre serviciu de la rude, prieteni, cunoscuți, colegi de clasă. În 231 de apeluri recepționate de la copii, aceștia au consultat materiale promoționale ale serviciului, mai frecvent s-a susținut că este inclusă informație despre Telefonul Copilului în agendele de la școală. În 69 apeluri, copiii au spus că au aflat despre Telefonul Copilului din internet, iar în 58 cazuri apelanții copii au susținut că sursa cunoașterii despre serviciul telefonic 116 111 este TV. În 12 apeluri copiii au menționat că au aflat despre 116 111 participând la diverse evenimente de informare și sensibilizare.

Structurile către care au fost referite cazurile identificate la Telefonul Copilului

Pe parcursul anului 2019, la Telefonul Copilului au fost raportate **315 cazuri** de încălcare gravă a drepturilor copilului (**299** unice + **16** repetate).

Un număr de **1 070** de copii au fost asistați în cele 315 apeluri în care consilierii au fost sesizați despre situații de încălcare a drepturilor copiilor. Conform Legii nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, au fost întocmite și expediate către structurile competente **394** fișe de sesizare privind cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic.

Diagrama nr. 24. Geografia fișelor de sesizare expediate în teritoriu



În diagrama nr. 24 (*Geografia fișelor de sesizare expediate în teritoriu*) pot fi analizate localitățile și numărul fișelor de sesizare expediate autorităților. Din cele 315 apeluri în care consilierii au fost informați despre situații de încălcare a drepturilor copiilor în 240 de cazuri consilierii de la Telefonul Copilului au intervenit prin expedierea fișei de sesizare în conformitate cu Legea 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți.

În 75 de apeluri consilierii serviciului nu au avut posibilitatea de a interveni conform mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 270 din 08.04.2014, pe motiv că persoana apelantă nu cunoaște date despre copilul victimă

(adresa de la domiciliul copilului, nume, prenume) sau refuză să ofere aceste date menționând că a dorit doar să se consulte. Situație relevantă a fost apelul din partea bunicii unui copil de 3 ani. Apelanta a sesizat consilierul că tata copilului consumă alcool și fiind în stare de ebrietate manifestă comportament violent față de soție. Copilul era martor la conflictele dintre adulți. În timpul apelului copilul împreună cu mama sa se află la apelantă (au fugit). Aceasta a refuzat categoric intervenția serviciului pe motiv că a apelat doar să se consulte.

În perioada raportată au fost realizate 657 intervenții pe cazurile recepționate fapt ce denotă utilitatea consultărilor consilierilor de la Telefonul Copilului cu specialiștii din teritoriu pe marginea cazurilor referite. La fel, pe parcursul anului 2019 consilierii de la Telefonul Copilului au primit 40 de răspunsuri de la instituțiile cu care colaborează și anume 20 de răspunsuri de la autoritățile teritoriale locale (primării), 13 răspunsuri de la Inspectoratele de Poliție din raioane, 6 răspunsuri de la Direcțiile raionale de educație, tineret și sport și 2 răspunsuri primite de la autoritățile tutelare teritoriale (DASPF). Aceste răspunsuri au fost de ajutor pentru consilierii de la Telefonul Copilului și sunt o dovadă în plus că specialiștii cu care colaborăm se implică în a oferi suport copilului drepturile căruia au fost încălcate.

Pe parcursul anului 2019 sa constatat o schimbare spre bine în ceea ce privește intervențiile primare din partea autorităților abilitate în protecția drepturilor copilului. În situația în care specialiștii au primit sesizare cu referire la un caz suspect de încălcare a drepturilor copilului, deplasarea la fața locului și evaluarea inițială a situației sa realizat în conformitate cu Legea nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situații de risc și a copiilor separați de părinți, mai mult de atât, de multe ori specialiștii au manifestat interes întru colaborarea cu consilierii Telefonul Copilului.

În 24 de cazuri din numărul total, consilierii de la Telefonul Copilului, au intervenit prin expedierea fișelor de sesizare repetate pe motiv că în timp situația copilului nu sa schimbat sau a revenit la cea descrisă în primul apel.

Ca și în anii precedenți, autoritățile și-au păstrat interesul față de persoana care a sunat la Telefonul Copilului, mai puțin concentrându-și atenția la situația copilului imediat după recepționarea fișelor de sesizare. La fel, unii specialiști din domeniul protecției drepturilor copiilor au continuat să se limiteze doar la discuția cu adulții și la evaluarea condițiilor de trai de exemplu, fără să acorde atenție copilului (care este victimă a violenței fizice și psihologice din partea părinților) și să discute în privat cu copiii. Mai mult de atât consilierii au fost informați de persoanele apelante că în unele situații de încălcare gravă a drepturilor copilului unde a fost expediată fișa de sesizare, specialiștii nu au intervenit în regim de urgență iar între timp urmele de pe corpul copilului fie dispar, fie adulții din familie neagă întâmplarea evenimentelor stipulate în document.

Pe parcursul anului 2019, consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 2 apeluri în care persoana apelantă sesizează despre situații de încălcare a drepturilor copiilor care se află în centre de plasament și al copiilor care își fac studiile în instituții de învățământ preuniversitar și sunt cazați în cămine studentești. Complexitatea unor intervenții constă în faptul că specialiștii din teritoriu nu au mandat să intervină pe motiv că instituțiile date nu se află în subordinea autorității teritoriale locale.

Intervenția consilierilor de la Telefonul Copilului ar avea o pondere dacă acest serviciu ar fi menționat în lege sau dacă acesta sa-r regăsi în careva acte legislative.

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

Pagina web a serviciului Telefonul Copilului www.telefonulcopilului.md, a fost lansată în anul 2016. Toate articolele plasate pe portalul informational au fost inspirate din întrebările, problemele cu care apelanții sau adresat la serviciul Telefonul Copilului. În perioada ianuarie-decembrie 2019 consilierii au scris și plasat 7 articole informative adresate atât copiilor, cât și adulților (părinți /îngrijitori), cu următoarele titluri:

- Divorțul în familia cu copii
- Dreptul la educație
- Cum luăm decizii...
- Ni se întâmplă la toți ...
- Cum să-i ajut pe cei care mă ajută
- Reguli, reguli și iar reguli...
- Cum pregătim copiii de tabără...

Numărul de accesări lunare și alți indicatori al portalului informațional poate fi văzut în tabelul de mai jos.

Tabelul nr. 1. *Dinamica accesării paginii www.telefonulcopilului.md (ianuarie - decembrie 2019)*

Luna (2019)	Vizitatori unici	Numărul de vizite	Pagini	Accesări	Octeți (Mb)
Ianuarie	1	6	26	70	1.04
Februarie	1	93	998	1 601	19.73
Martie	1	120	2 248	2 251	18.09
Aprilie	394	503	2 238	2 272	19.93
Mai	532	624	2 086	2 248	21.48
Iunie	415	474	1 820	1 849	15.24
Iulie	289	312	891	892	7.84
August	331	487	2 068	2 070	15.73
Septembrie	464	556	1 973	1 975	18.22
Octombrie	624	703	2 554	2 555	23.91
Noiembrie	746	832	2 471	2 473	21.40
Decembrie	1 541	1 710	5 495	5 851	179.63

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

IV. Concluzii și recomandări

Concluzii ca urmare a activității Telefonul Copilului

- Violența sexuală asupra fetelor de 13-16 ani rămâne a fi abordată prin prisma stereotipurilor de gen și miturilor existente în societatea noastră. Fetele ar fi acelea care „provoacă” abuzul, astfel minorele „poartă” vina pentru acțiunile cu caracter sexual în care au fost implicate de către adulți. În unele cazuri intervențiile specialiștilor sunt perturbate de implicarea părinților care normalizează violența sexuală.
- Grupurile profesionale, părinții continuă să solicite suport în asistența copiilor cu CES. Lipsa specialiștilor calificați și a serviciilor specializate pentru această categorie de copii, fac ca părinții, membrii comunității și chiar specialiștii să opteze pentru izolarea acestora în centre de tip închis. Astfel, în viziunea lor acești copiii vor fi protejați de pericolele sau tentațiile externe.
- Violența fizică și psihologică îndreptată împotriva copiilor în instituții preșcolare și școlare evidențiază faptul că metodelor educative constructive, pozitive și prietenoase copiilor nu sunt aplicate de cadrele didactice. Specialiștii care au menirea să lucreze pe cazuri în care agresorul este profesor în școală menționează că dacă va aplica procedurile disciplinare toți profesorii se vor conedia și atunci va apărea altă problemă - lipsa cadrelor didactice.
- Adulții care sunt în proces de divorț folosesc copiii ca să își regleze conturile, implică specialiști pentru a demonstra că unul dintre părinți este rău, neglijent sau violent față de copil. În cele din urmă copiii sunt stresați și trec mai greu peste separarea de unul din părinți.
- În fișa de sesizare, unii specialiștii în continuare caută cine a sesizat consilierul de la Telefonul Copilului depre cazul de încălcare a drepturilor copilului însă mai puțin situația de risc a copilului.

Recomandări organizaționale

- Organizarea unor ședințe de lucru sau a unor sesiuni de instruire în care specialiștii sunt asistați cum să abordeze copiii abuzați sexual.
- Organizarea de întruniri cu specialiștii cu care serviciul Telefonul Copilului colaborează întru prezentarea de bune practici de lucru.

Propuneri

- Implicarea partenerilor întru oferirea de suport în implementarea „Strategiei de comunicare a Telefonului Copilului” la nivel național care ar facilita distribuirea mesajelor și al materialelor întrucât despre Telefonul Copilului să cunoască fiecare copil și adult.
- Reglementarea activității Serviciului Telefonul Copilului prin mențiunea sa în Legea nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situații de risc și a copiilor separați de părinți sau prin aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii și a Standardelor minime de calitate prin Hotărâre de Guvern.
- Revederea schemei de funcționare a serviciului Telefonul Copilului. Pentru anul 2020 serviciul a pierdut 2 consilieri, ceea ce va constitui o provocare pentru toți actorii implicați în asigurarea bunei funcționări a serviciului.

**Contacte:**

116 111

Tel. 067466116

Skype: TelefonulcopiluluiMoldova116111

telefonul.copilului@msmps.gov.md

www.telefonulcopilului.md/

suportul online a serviciului disponibil pe <https://telefonulcopilului.md>