



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA



116111
TELEFONUL
COPILULUI



24/24
gratuit, confidențial
și anonim

Serviciul de asistență telefonică, gratuită pentru copii Telefonul Copilului 116111

Notă informativă pentru perioada de activitate Ianuarie – Iunie 2023

Către: Ministerul Muncii și Protecției Sociale

**Implementator: Centrul Național de Formare Asistență, Consiliere și Educație
A.O.,CNFACEM”**

Introducere

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII 116 1111

presupune activitatea unei linii telefonice cu numărul scurt 116111, care urmărește scopul de a asigura protecția copiilor împotriva oricărei forme de încălcare a drepturilor lor, de a oferi suport în situații de criză și nu în ultimul rând sprijinind atunci când este nevoie de consiliere psihologică. În Republica Moldova, *Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii (Telefonul Copilului) 116 111* a fost lansat la data de 4 iunie 2014, fiind gestionat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și implementat de către AO „CNFACEM”. Serviciile sunt oferite gratuit prin intermediul numărului național unic **116 111** atribuit de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova, prin chat-ul disponibil pe pagina web <https://telefonulcopilului.md/>, prin skype TelefonulcopiluluiMoldova116111, deasemenea și prin intermediul poștei electronice telefonul.copilului@social.gov.md.

Specialiștii de la serviciul de asistență gratuită pentru copii Telefonul Copilului activează în baza studiilor superioare complete desfășurate în domeniul psihologiei, fiind specializați în psihologie clinică și psihopedagogie. Făcând referire la faptul că în mod constant, atât de la copii, cât și de la adulți sau grupuri profesionale apar întrebări privind specializarea consilierului de la linia telefonică și domeniul de referință a specialistului cu care discută aceștia la Telefonul Copilului, s-a hotărât faptul ca să fie valorificat domeniul psihologiei și competențele manifestate de către consilierii de la 116111. Respectiv, de-a lungul textului narativ prezentat în acest raport, echipa de consilieri va fi regăsită cu numele de psihologi/psihologii de la serviciul Telefonul Copilului.

MISIUNE

Telefonul 116111 răspunde tuturor copiilor, care au nevoie protecție, grijă și ascultare, fiind un sprijin real, imediat și accesibil atât de la toți operatorii de telefonie din țară, cât și în mediul online. Suportul oferit copiilor din Moldova este premisa activității și a utilității acestui serviciu.

VIZIUNE

O lume în care evoluția tehnologică oferă copiilor oportunitatea ca vocile lor să fie auzite, necesitățile asigurate, iar în acest mod ne va reuși să modelăm lumea frumos!

PRINCIPII DE ACTIVITATE

1. Respectarea drepturilor și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
2. Nondiscriminare;
3. Abordare individuală a copilului;
4. Protecția împotriva violenței, neglijării și exploatării copilului;
5. Acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;
6. Abordare multidisciplinară;
7. Asigurarea participării copilului și respectarea opiniei acestuia;
8. Intervenția timpurie prin mediatizarea largă a serviciului la nivel comunitar;
9. Confidențialitatea informației și după caz asigurarea anonimatului.

Numărul și profilul tuturor apelurilor înregistrate în semestrul I 2023

Din 4 iunie 2014 când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului 116 111 până la data de 30 iunie 2023 au fost recepționate și înregistrate **48 921 apeluri** (de intrare). Din numărul total de apeluri, în prima jumătate al anului 2023 (1 ianuarie – 30 iunie 2022), la Telefonului Copilului au fost recepționate **1459 apeluri de intrare**, cifra dată fiind în creștere față de aceeași perioadă a anului 2022, unde au fost înregistrate **1282 de apeluri de intrare**.

TABELUL 1. NUMĂRUL DE APELURI ÎNREGISTRATE ÎN REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A SUNETELOR

Apeluri unice¹	1083
Apeluri repetate²	376
Apeluri de ieșire	1040
<i>Numărul total</i>	2499

În perioada de referință, beneficiarii serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii Telefonul Copilului au solicitat serviciile echipei de psihologi în **1083 apeluri unice** și **376 apeluri repetate**. **1040 de apeluri de ieșire** se numără în aceste 6 luni de activitate, care au contribuit semnificativ în stabilirea contactului cu specialiștii și conlucrarea eficientă întru soluționarea problemelor care vizau protecția și siguranța copiilor. Așadar, în cele **2499 de apeluri** menționate în tabelul 1, este reflectată numeric încărcătura de muncă a liniei telefonice 116111.

În funcție de particularitățile persoanei apelante și elementele de consiliere implicate suplimentar, astfel de apeluri, ca durată, pot varia între 20min și 45min. În cazul apelurilor recepționate de la copii, ținând cont de vulnerabilitatea acestora și necesitatea satisfacerii și asigurării principiilor de

¹ Adresări unice.

² Sunetele care vin să completeze informația înregistrată în primul apel/apelul unic.

abordare constructivă bazată pe particularitățile de dezvoltare a copilului durata apelului se poate extinde.

Cea mai comodă modalitate de a lua legătura cu psihologii serviciului Telefonul Copilului este apelul telefonic la numărul scurt 116111, însă există totuși momente când unica soluție este de a comunica în chat, care e un adevărat suport online pentru beneficiarii serviciului disponibil pe pagina web: telefonulcopilului.md. Cele mai multe adresări sunt în timpul zilei, însă există totuși o adevărată tendință de a comunica în scris, de cele mai deseori în consiliere în timpul nopții. Astfel, în această perioadă în format scris au fost înregistrate în total **155 apeluri de intrare** (unice+repetate) de la copii și adulți și **11 apeluri de ieșire**, care în mare parte au s-au petrecut în chat-ul disponibil pe pagina web telefonulcopilului.md, câteva dintre ele fiind petrecute pe e-mail telefonul.copilului@social.gov.md, pe Viber și WhatsApp disponibil pe numărul de birou, pentru beneficiarii aflați în afara țării, care nu mai utilizează rețeaua Skype. Este necesar de menționat faptul că durata unor astfel de conversații chat, fie că e vorba de informare despre drepturile copiilor, sesizare a unui caz de violență, neglijare sau oricare formă de abuz și mai ales în consiliere, pot dura ore în șir, fapt care solicită extrem de mult psihologul, care poate fi încadrat în mai multe apeluri concomitent. Analizând durata unei conversații chat, putem menționa că aceasta poate fi de la 10 minute și până la 2-3 ore.

TABELUL 2. APELANȚII SERVICIULUI 116111 (APELURI DE INTRARE)

	Unice	Repetate
Copii	667	75
Adulți	416	301

Grupul țintă a serviciului Telefonul Copilului sunt desigur minorii, fiind un pic mai mulți în această perioadă, comparativ cu adulții, **742 apeluri de la copii și 717 apeluri de la adulți**. De menționat este faptul că în anii precedenți la serviciul 116111 se înregistra un raport de 70% la 30% sau 60% la 40%, unde prevalau apelurile de copii. La moment însă, capătă din ce în ce mai multă încredere serviciile prestate la 116111 în rândul adulților preocupați de siguranța copiilor: 280 părinți/îngrijitori, 71 rude, 205 grupuri profesionale, 120 membrii comunității, 22 vecini, 13 tineri, 6 apelanți nu se cunoaște cine sunt.

TABELUL 3. TIPURI DE INFORMAȚII SOLICITATE DE CĂTRE APELANȚI

Tipuri de informații solicitate	Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
Informații cu referire la drepturile copiilor	112	64	65
Informații oferite despre specificul TC	40	161	1
Informații despre copii cu CES	2	-	-
Informații oferite refugiaților	6	-	7
Regim de întrevvedere cu copiii	9	-	1
Servicii tutelă-curatelă	7	1	-
Solicitare de ajutor material	13	-	4
Încadrarea în instituții preșcolare/școlare	5	-	-
Scoaterea copilului din țară	4	-	-
Calomniere	5	-	7

Colaborare cu grupuri profesionale	40	-	2
Apeluri de cercetare ³	-	94	-
Altele ⁴	43	-	-
Total	286	320	87

În Tabelul 3 se pot observa enumerate toate categoriile de informații oferite la Telefonul Copilului pentru copii și adulți, unde în format numeric este vizibil faptul că adulții se prezintă cei mai interesați de drepturile copiilor și sistemul de protecție a acestora. Astfel s-au numărat 112 apeluri de intrare de la adulți, iar cele de ieșire fiind în număr de 65 apeluri, ceea ce o dată în plus subliniază faptul că fiecare apelant este informat corespunzător, iar la necesitate psihologii se informează suplimentar și revin către apelanți cu date actuale și veridice. În tabelul de mai sus se observă că minorii sunt interesați să cunoască mai multe despre specificul serviciului 116111, în 161 apeluri de intrare, în aceste discuții copiii fiind informați despre tot ce înseamnă Telefonul Copilului, despre activitatea pe care o desfășoară de-a lungul anilor și serviciile de care pot beneficia apelând 116111. În cadrul apelurilor categorizate drept ”colaborare cu grupuri profesionale” se numără apeluri în care diverse organizații guvernamentale sau nonguvernamentale au colaborat cu echipa de psihologi privind promovarea serviciului, realizarea unor activități comune pentru beneficiari, au analizat materiale promoționale sau de vizibilitate pe care partenerii intenționau să fixeze informații despre 116111, la fel și analiza activității desfășurate la 116111 pentru specialiștii interesați de funcțiile vacante, etc. Copii asistați în apelurile unice privind informații solicitate se numără **539**, unde prevalează numărul băieților **338** față de **154** de fete, iar la alți **47** de copii genul nu se cunoaște.

Copii asistați (apeluri unice)	F	M	Nu se cunoaște
	154	338	47
Total	539		

STUDIU DE CAZ

”În cadrul unui apel telefonic aflăm despre o minoră, care a devenit mamă cu câteva luni în urmă. Proaspăta mamă era impusă să achite taxele îngrijirilor medicale de care a beneficiat în procesul de naștere a copilului său, din motiv că nu avea cu sine actele sale de identitate. Tot în discuția telefonică aflăm că mama minoră nu a primit extrasul care confirmă nașterea bebelușului, ce ar permite documentarea copilului dar și luarea acestuia la evidența medicală având în vedere restanța la plată invocată de administrația spitalului. În urma investigațiilor echipei Telefonul Copilului s-a constatat că problema se agravase din motiv că deja fuseseră expediate rapoartele financiare către compania de asigurări unde figura faptul că suma pentru îngrijiri va fi suportată de pacient. Astfel instituția medicală nu mai putea face modificări încât cheltuielile să fie acoperite

³ ”Apelurile de cercetare” reprezintă sunetele prin care apelanții au testat funcționalitatea serviciului Telefonul Copilului, fără a aborda un subiect concret.

⁴ În categoria ”Altele” sunt incluse apelurile ce nu țin de competența serviciului Telefonul Copilului.

de instituția corespunzătoare. În cadrul a mai multor apeluri de ieșire realizate de către echipa de psihologi de la Telefonul Copilului, a fost posibilă elucidarea tuturor circumstanțelor, a subtilităților situației dar și a soluțiilor posibile ce a permis medierea situației având în vedere respectarea dreptului copiilor (a mamei minore și a nou-născutului) la îngrijiri medicale gratuite.”

TABELUL 4. PROBLEMELE ABORDATE ÎN CONSILIEREA PSIHOLOGICĂ

Tipuri de consiliere psihologică	Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
Alienare părintească	4	1	5
Adicții	-	5	-
Lipsă de comunicare	-	135	-
Probleme ale sănătății mintale	5	3	-
Probleme de relaționare	1	4	-
Probleme de relaționare cu copiii	4	-	-
Probleme de relaționare cu părinții	2	32	-
Probleme de relaționare cu bunicii	-	2	-
Probleme de relaționare cu semenii	3	37	-
Probleme de relaționare cu frați/surori	-	2	-
Probleme sentimentale	-	18	-
Reușită școlară	-	22	-
Sexualitate	-	47	-
LGBT	-	3	-
Stima de sine și autoapreciere	-	2	-
Aspectul fizic	-	2	-
Anxietate/Fobii	-	1	-
Automutilare/Stări depresive	-	7	-
Stări depresive	1	4	-
Tendințe suicidale	-	18	5
Doliu	-	1	-

Întrebări existențiale	-	6	-
Mulțumiri	2	-	-
Total	22	352	10

Consilierea psihologică este categoria de apeluri cea mai solicitată de copii, unde se numără **352** de apeluri de intrare și numai **22** de la adulți. Lipsa de comunicare este problematica cu care se confruntă copiii cel mai des, iar în aceste 135 apeluri, psihologii din echipă s-au concentrat pe identificarea soluțiilor optime, care să răspundă nevoilor copiilor, care se prezintă plictisiți, lipsiți de atenția și comunicarea cu părinții/rudele, încă în căutarea unor hobby-uri sau activități plăcute și benefice pentru ei. Și problemele de relaționare sunt preocupările majore ale copiilor, care întâmpină dificultăți de comunicare și relaționare sănătoasă cu prietenii, părinții și cu semenii pentru care trăiesc sentimente de iubire. În apelurile în care copiii sunt interesați de subiectul sexualității, psihologii de la 116111 le oferă informații într-un format prietenos și accesibil pentru vârsta lor despre metode contraceptive și protecție împotriva bolilor cu transmisie sexuală, analizează toate subtilitățile privind actul sexual (vârsta, consențământ, relații armonioase), fiind disponibili să discute cu minorii profesionist despre subiecte foarte delicate și intime. Și în cazul apelurilor de consiliere psihologică, băieții sunt cei care prevalează în calitate de apelanți sau cei care au solicitat asistență cel mai mult, fiind **245** la număr, pe când fete asistate **105**.

Copii asistați (apeluri unice)	F	M	Nu se cunoaște
	105	245	-
Total	350		

STUDIU DE CAZ

” La Telefonul Copilului a fost recepționat un apel de la o copilă de 15 ani, care ne relatează despre faptul că are niște gânduri din trecut, care o fac să se simtă foarte rău. Aceste gânduri îi vin, atunci când este la școală, acasă sau în alte locuri. De cele mai multe ori, durerea sufletească care o simte o transformă în durere fizică. Copila spune, că atunci când se află la școală, merge la baie și se lovește cu capul și cu pumnii de perete, iar când este acasă își provoacă tăieturi în regiunea mâinilor. Apelanta zice că a vizitat psihologul școlar, însă nu se simte destul de sigură și nu-i poate povesti despre orice, iar să apeleze la serviciul unui psihoterapeut – nu-și poate permite financiar. Copila a fost încurajată să apeleze serviciul Telefonul Copilului la necesitate, de asemenea i-au fost oferite contactele Centrului Comunitar Prietenos Tinerilor din zona corespunzătoare.”

TABELUL 5. CAZURI SUSPECTE DE ÎNCĂLCARE A DREPTURILOR COPILULUI

	Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
Cazuri suspecte de încălcare a drepturilor copiilor			
Ademenire în scopuri sexuale	2	-	4
Agresiune online cu scop de intimidare	2	2	4
Violență în familie	168	43	406
Violență în instituții	106	8	215
Violență în stradă	8	-	15
Comportament deviant	7	2	24
Exploatare prin muncă	-	1	-
Copii implicați în cerșit	5	-	10
Copil dispărut	9	-	8
Neglijare	90	8	250
Molestare	2	1	-
Hărțuire în mediul online	1	-	1
Hărțuire sexuală	9	2	6
Șantaj sexual în mediul online	-	3	-
Total	409	70	943

Cele mai numeroase apeluri de intrare și ieșire înregistrate la serviciul 116111 sunt cele în care se discută despre cazuri de încălcare a drepturilor copiilor. Algoritmul de lucru a unui psiholog de la Telefonul Copilului în cadrul acestor apeluri constă în următoarele:

- Stabilirea contactului cu persoana apelantă și identificarea relației acesteia cu copilul care urmează a fi vizat;
- Încurajarea relatării în formă liberă a problemei persoanei apelante;
- Acumularea datelor despre subiectul încălcării, familia copilului și relațiile în cadrul acesteia, locul și mediul de trai, subtilitățile situației problemă, persoanele implicate și rolul acestora, dacă a recurs și cum a avut loc solicitarea ajutorului din alte surse decât Telefonul Copilului;
- Recapitularea informației recepționate;
- Identificăm așteptările persoanei ce ține de soluționarea cazului;
- Informarea privind modalitatea de lucru a serviciului;
- Încheierea discuției asigurând posibilitatea de continuitate.

Situațiile în care copii au de suferit din cauza violenței în familie sunt în topul clasamentului nostru, **168 apeluri de la adulți, 43 de la copii și 406 apeluri de ieșire**, urmat fiind de cazurile care au loc în instituțiile de învățământ școlar/preșcolar cu **106 apeluri de la adulți și 8 apeluri de la copii**, apeluri de ieșire privind astfel de cazuri fiind numărate **215**. Cifra fixată mai sus, care conține apelurile de ieșire, evidențiază faptul că pentru fiecare situație de abuz fizic, psihologic sau/și sexual psihologii de la Telefonul Copilului, luptă pentru ca minorii să beneficieze de servicii de calitate, care să asigure nevoia lor de protecție și siguranță. În toate aceste apeluri, psihologii din echipă au evidențiat mai multe momente în care interesul superior al copilului nu este respectat:

- copilul este interogat de asistentul social, primar, polițist în prezența persoanelor, care sunt prezentați drept suspecți abuzatori;
- copilul nu este implicat în discuții, care se referă la situația descrisă în fișa de sesizare, nu i se oferă posibilitatea de a vorbi despre ceea ce i s-a întâmplat (în familie, în stradă, în instituție);
- se cercetează situația materială a familiei, însă nu situația de abuz psihologic de exemplu, sau fizic, mai ales dacă nu există semne pe corp;
- specialiștii intimidează persoanele apelante, fiind nemulțumiți că au apelat la un serviciu, insinuând că le este afectată imaginea localității și le reproșează faptul că nu s-au adresat la ei în primul rând;
- analizează superficial situația descrisă, ignoră nevoile copilului și indicatorii psiho-comportamentali descriși în fișa de sesizare;
- pasează responsabilitatea de la o instituție la alta, când vorbim despre situații de violență care au avut loc în stradă, în școală sau grădiniță. Același lucru se întâmplă și în cazurile de neglijare;
- specialiștii subapreciază gravitatea informației descrise în fișa de sesizare și amână intervențiile necesare pentru a asigura protecția copilului;
- în familiile care au intrat în vizorul autorităților nu sunt realizate acțiuni de prevenție.

Neglijarea este și ea o formă extrem de răspândită de încălcare gravă a drepturilor copiilor, care-i specifică pentru țara noastră, fiind observat în acest sens faptul că este percepută ca o normalitate, mai ales în familiile în care se face abuz de alcool și sunt la evidența autorităților ca fiind social-vulnerabile. Tot aici se face observat faptul că în unele cazuri de neglijare, se tolerează aspectul neîngrijit al copiilor, lipsa de supraveghere, alimentația precară sau condițiile de trai dezastruoase. În multe din astfel de cazuri specialiștii cu care colaborăm în conformitate cu legea 140 ordinul 270, se limitează la preîntâmpinări și vizite în familie, chiar dacă situația durează de ani de zile, în care copii sunt lipsiți de grija părintească, sunt murdari, alimentați superficial, în locuință e mizerie, sunt lăsați nesupravegheați perioade îndelungate de timp și cu probleme de sănătate. În apelurile în care se conturează un caz suspect de neglijare, în mod evident se identifică faptul că necesitățile de bază ale copiilor nu sunt acoperite de părinții care fac abuz de alcool, migrează dintr-o localitate în alta, duc un mod de viață libertin și absolut nesățatos pentru minori, care drept rezultat dezvoltă comportamente deviate sau delictive. E necesar de menționat faptul că în cele **943 de apeluri de ieșire** echipa de psihologi a sensibilizat și responsabilizat specialiștii vizavi de caz, specificul lui și consecințele care pot surveni, având loc o conlucrare activă orientată spre soluționarea eficientă a problemelor ce vizau protecția și siguranța celor **797** de copii asistați.

Copii asistați (apeluri unice)	F	M	Nu se cunoaște
	358	425	14
Total	797		

STUDIU DE CAZ

”Bunica unei copile de 15 ne informează că nepoata sa a plecat de acasă în direcție necunoscută, după ce a fost externată din spitalul de psihiatrie. În cadrul discuției telefonice aflăm că minora se manifestă agresiv în raport cu membrii familiei, semenii, reacționează impulsiv în diverse situații și fugă de acasă, prezintă instabilitate emoțională și întâmpină mari dificultăți de relaționare. Complexitatea acestui caz reiese din faptul că în cadrul a mai multor discuții telefonice petrecute cu bunica, cu minora inclusiv și cu specialiștii implicați a fost analizată cu atenție situația copilei de 15 ani. În unul din ultimile apeluri recepționate s-a aflat că fata a participat la un furt, după care a fost bătută de către tatăl său. Drept urmare minora nu se simțea în siguranță, fugise repetat de acasă și își dorea să fie plasată în centru de plasament. În mai multe apeluri recepționate de la specialiștii din cadrul ATL și DASPF, aceștia ne-au comunicat despre dificultatea de a identifica servicii de plasament pentru minora, având în vedere istoricul ei, conduita cu care a intrat în vizorul autorităților și faptul că membrii familiei nu sunt o resursă pentru adolescentă.”

TABELUL 6. VÂRSTA TUTUROR COPIILOR VIZAȚI ÎN APELURILE UNICE RECEPȚIONATE

Gen/Vârstă	0-1 an	2-4 ani	5-6 ani	7-9 ani	10-12 ani	13-15 ani	16-18 ani	Nu se cunoaște vârsta	Total
Fete	18	74	40	39	118	134	163	31	617
Băieți	21	67	61	79	265	279	156	80	1008
Nu se cunoaște genul	1	1	1	-	-	1	-	57	61
Total	40	142	102	118	383	414	319	168	1686

În *Tabelul 6* sunt reflectați numeric toți copiii asistați la serviciul Telefonul Copilului, în dependență de gen și vârstă. Copiii cu vârsta de **13-15 ani**, sunt vizați cel mai des în apelurile recepționate la 116111 sau în chat-ul disponibil pe pagina web, numărându-se **414 copii**, urmați de cei de **383 copii**, cu vârsta de **10-12 ani**. Apelurile în care nu sunt oferite informații despre vârstă și/sau genul copiilor sunt **61** la număr, în perioada de referință.

TABELUL 7. TOTALUL APELURILOR ÎNREGISTRATE RAPORTAT LA ORĂ

Nr. total de apeluri	Copii asistați	Ora raportată la nr. de apeluri		
2499	1686	00:00-04:00	34	1
		04:00-08:00	17	-
		08:00-12:00	292	519
		12:00-17:00	583	476
		17:00-20:00	303	30
		20:00-00:00	230	14

Cel mai aglomerat de apelurile beneficiarilor este intervalul de timp **08:00 - 20:00** și respectiv, perioada zilei în care se fac și majoritatea **apelurilor de ieșire**, care-s **1025** la număr. În intervalul orelor **20:00 - 08:00** au fost înregistrate **281 de apeluri de intrare** și **15 apeluri** de ieșire în aceste 6 luni de activitate. Faptul că continuăm să înregistrăm apeluri la ore târzii ale nopții, denotă o dată în plus că echipa de psihologi este la dispoziția copiilor oricând, pregătiți să le ofere suportul necesar.

Numărul cazurilor recepționate și asistate la Telefonul Copilului

La Telefonul Copilului, pe parcursul perioadei ianuarie - iunie **2023** au fost recepționate în total **479** de apeluri/cazuri de încălcare a drepturilor copilului dintre care **191** unice și **288** repetate. Telefonul Copilului a intervenit în **121** cazuri unice și **6** caz repetat. Astfel, în alte **70** cazuri (unice) recepționate la serviciul 116111, sesizarea autorităților nu a fost posibilă din motive ca: lipsa de date, informații care nu sunt actuale, lipsa dorinței persoanei apelante de a fi ajutată/asistată din diverse cauze. Conform Legii 140 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, au fost întocmite și expediate către structurile competente **179** de fișe de sesizare privind cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic.

În scopul realizării unei activități calitative privind cazurile de încălcare a drepturilor copiilor recepționate la linia telefonică 116111, de către psihologii – consilierii serviciului au fost executate în total **1040** de *apeluri de ieșire*, atât pe cazuri, cât și alte categorii apeluri. În acest sens au fost

apelați telefonic specialiștii pentru a-i informa despre conținutul apelului/situația copilului și respectiv a cunoaște și alte detalii despre copil/familie pentru a avea o viziune mai clară. Tot în cadrul intervențiilor telefonice/chat sunt concretizate anumite detalii atât de la specialiști, cât și de la apelanții copii sau adulți, care sunt maxim importante pentru a transmite un mesaj corect, actual și amănunțit în cadrul fișelor de sesizare întocmite și expediate către structurile competente, dar și pentru abordarea complexă a beneficiarilor în contextul apelurilor repetate. Numărul total de copii care au beneficiat direct sau indirect de serviciile Telefonului Copilului este de **617 fete, 1008 băieți** și alți **61 de copii a căror gen nu se cunoaște** în primul semestru de activitate a anului 2023.

Realizări ale serviciului

- Numărul de apeluri recepționate la Telefonul Copilului este în creștere în perioada de referință, la Telefonului Copilului au fost recepționate **1459 apeluri de intrare**, cifra dată fiind în creștere față de aceeași perioadă a anului 2022, unde au fost înregistrate **1282 de apeluri de intrare**.
- În anul 2022, în aceeași perioadă au fost recepționate **387** de apeluri privind situații de încălcare a drepturilor copiilor, pe când în perioada de raportare **479** cazuri de violență, neglijare și alte forme de abuz.
- Referindu-ne la comparația de mai sus, putem menționa că în primul semestru a anului 2022 au fost elaborate și expediate **159** fișe de sesizare, iar în 2023 **179** fișe de sesizare.
- Comparând aceeași perioadă de activitate dintre anii 2022 și 2023, e necesar de menționat că și numărul apelurilor de ieșire a crescut considerabil, în 2022 fiind **675**, iar în 2023 **1040** apeluri de ieșire, care au contribuit la eficientizarea lucrului pe cazuri și apeluri.
- Pagina web a serviciului se bucură de un număr impunător de accesări și de aprecierea copiilor care o vizitează și fac cunoștință cu conținutul publicat.
- La inițiativa serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii a fost demarată o campanie de interacțiune cu colaboratorii poliției naționale, care a avut drept scop familiarizarea cu specificul Telefonul Copilului, consolidarea relațiilor și analiza specificului și eficacității mecanismului de colaborare. Activitatea a permis elucidarea dificultăților, necesităților și împărtășirea cu sugestii referitoare îmbunătățirea demersului privind protecția copilului aflat în situație de risc.
- Echipa de psihologi deseori primește invitații la evenimente unde participă copii, la emisiuni TV sau radio și la activități desfășurate de parteneri, fiind mult mai vizibili și aproape de grupul țintă de beneficiari.
- Datorită participărilor la evenimentele partenerilor, în perioada dată se află în plină pregătire stabilirea unor noi parteneriate și proiecte.

Provocări și soluții

În primele 6 luni de activitate din echipa serviciului au plecat 2 psihologi, invocând următoarele motive:

- salariu nemotivant, care a crescut nesemnificativ în perioada 2017 - 2022;
- lipsa activităților care să permită manifestarea întregului potențial, asemeni activităților desfășurate în cadrul proiectului desfășurat cu UNICEF și AO CNFACEM;
- realizarea unui număr de ore suplimentare neachitate, în fiecare lună, având în vedere că numărul astronomic de ore lunare, care asigură funcționalitatea serviciului de 24/24 nu poate fi acoperit fizic de 4 angajați, care și așa realizează lunar orele de muncă conform normei (numărul de ore raportat la zilele lucrătoare);
- activitățile de promovare a serviciului au fost realizate din timpul personal, fără remunerare și fără asigurarea transportului.

Tot în această perioadă au fost desfășurate mai multe runde de angajare la funcțiile vacante, iar persoanele selectate pentru concurs, nu au acceptat să se angajeze, afirmând că:

- raportul privind implicare - remunerare nu este considerat unul avantajos;
- taxarea orelor petrecute în turele de noapte, în weekend și în zilele declarate libere este considerată una necorespunzătoare și ilegală;
- pentru activitățile desfășurate în afara orelor petrecute în oficiu (conform tabelului de pontaj) e necesară o remunerare corespunzătoare;
- activitatea unui psiholog necesită supervizare profesională și instruire continuă asigurată.

În aceste 6 luni de activitate au fost realizate suplimentar, neremunerate:

	Ore lunare astronomice, care asigură funcționalitatea 116111 - 24/24	Ore asigurate de 4 consilieri lunar	Ore suplimentare nebugetate
ianuarie	744	700	44
februarie	672	640	32
martie	744	700	44
aprilie	720	576	144
mai	744	672	72 + 56 ore concediu
iunie	720	704	16
iulie	744	672	72 + 56 ore concediu
august	744	700	44

Tot în aceste 6 luni, salariu lunar a venit cu întârziere: 13.02, 17.03, 11.04, 17.05, 16.06, fapt care afectează extrem de mult angajații și motivează spre concediere.

Soluții pe termen lung:

- Revizuirea denumirii funcției din *consilier în psiholog (care activează în regim 24/24)* la serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii, având în vedere tipurile de consiliere psihologică oferită la telefon/chat (2017-2023); (*a se analiza comparativ evoluția tipurilor de consiliere psihologică și asistență psiho-emoțională în situații de criză oferită în ultimii ani*) Totodată menționăm că consiliere psihologică poate oferi doar un specialist cu studii în domeniul psihologiei, astfel în această funcție nu poate fi recrutat altcineva, decât un psiholog.
- Taxarea conform codului muncii a orelor petrecute în turele de noapte (20:00-08:00), orelor lucrate în zilele de weekend și de sărbători (zile declarate libere la nivel național) e necesar de revizuit. Activitatea pe timp de noapte indiferent de încărcătură, suprasolicită sistemul nervos, ceea ce poate afecta negativ pe termen lung sănătatea specialistului care activează în așa regim (oboseală cronică).
- Revizuirea prevederii din cadrul contractului individual de muncă ce ține de acordarea concediului anual de odihnă. Reieșind din specificul activității în care orele de lucru ale angajatului plecat în concediu, sunt acoperite neplătit de către restul angajaților (atunci când un psiholog iese în concediu, alt psiholog acoperă suplimentar neachitat orele, pentru a fi asigurată funcționalitatea serviciului 24/24), reiese că psihologul efectiv nu are un concediu fiind nevoit să întoarcă colegilor orele absente, atunci când aceștia își vor lua concediul propriu.
- Același aspect se referă și la concediul de boală, deoarece în regim de urgență echipa se mobilizează să acopere orele angajatului care s-a îmbolnăvit și lipsește. Când se întoarce la muncă după ce s-a însănătoșit, angajatul recuperează orele acoperite de colegi.

În contextul celor expus mai sus (lipsa concediului plătit, a posibilității de a beneficia de concediu medical fără a fi recuperat, lucru în ture de noapte și zile de odihnă/declarate libere, și mai ales refuzul potențialilor candidați de a participa la procesul de recrutare considerând inechitabil raportul muncă - salarizare), considerăm oportun creșterea mărimii salarizării echipei Telefonul Copilului. Astfel, sporind motivația și creșterea competitivității acestor funcții pe piața muncii, raportându-ne la salariul mediu pe țară.

Totodată pentru a evita aspectul orelor neprevăzute legal în tabelul de pontaj, dar care necesită a fi asigurate de către un psiholog reieșind din totalul global de ore de activitate a serviciului există necesitatea suplinderii echipei cu încă o poziție (astfel 5 psihologi la număr + manager). Se are în vedere că calculul numărului de ore prevăzut de Codul Muncii nu este actual pentru activitatea serviciului Telefonul Copilului, și anume 24/24.

Raportare financiară

A.O. "Centrul Național de Formare, Asistență, Consiliere și Educație din Moldova" (AO „CNFACEM”)

RAPORT Financiar al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii (numărul unic 116111) pentru semestrul I a. 2023 (realizat în baza Contractului Nr. 162-LD din 28.12.22 încheiat cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al RM).

Articole de cheltuieli	Suma lunară	Perioada, luni	Suma anuală	Cheltuieli efective sem.I a.2023
Salarizarea personalului	54200	12	650400	330.770,10
Contribuții de asigurări sociale de stat obligatorii 24%	13008	12	156096	79.384,82
Total cheltuieli de personal	67208	12	806496	410.154,92
Servicii telefonie fixă și mobilă	2498	12	29976	18.078,79
Servicii internet	300	12	3600	1.800,00
Servicii editoriale (materiale promoționale)	39000	1	39000	
Taxa pentru membru al Liniei de asistență internațională pentru copii, 125 euro/an	2500	1	2500	
Taxa pentru hosting și domeniu	2490	1	2490	2.050,95
Consumabile de birou	530	12	6360	1.003,00
Servicii bancare	489,83	12,00	5878,00	2.507,78
TOTAL			896300,00	435.595,44

Tudureanu Gabriela
 Manager Telefonul Copilului
 20.07.2023

T. Gabriela