



---

## Serviciul de asistență telefonică, gratuită pentru copii Telefonul Copilului 116111

---

*Notă informativă pentru perioada de activitate Ianuarie – Iunie 2024*

---

**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 116 111**

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](mailto: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 2024*

---

Din 4 iunie 2014 când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului 116 111 până la data de 30 iunie 2024 au fost recepționate și înregistrate **52 903 apeluri** (de intrare). Din numărul total de apeluri, în prima jumătate al anului 2024, la Telefonului Copilului au fost recepționate **2058 apeluri de intrare**, cifra dată fiind în creștere considerabilă comparativ cu aceeași perioadă din anul 2023 – **1459 apeluri de intrare** și **1282 apeluri de intrare** în 2022.

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

<b>Apeluri unice<sup>1</sup></b>	<b>1691</b>
<b>Apeluri repetate<sup>2</sup></b>	<b>367</b>
<b>Apeluri de ieșire</b>	<b>835</b>
<b>Numărul total</b>	<b>2893</b>

În perioada de referință, beneficiarii serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii Telefonul Copilului au solicitat serviciile echipei de psihologi în **1691 apeluri unice** și **367 apeluri repetate**. **835 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 **2893 de apeluri** menționate în tabelul 1, este refletată numeric încărcătura de muncă a liniei telefonice 116111, orientată spre soluționarea eficientă a cazurilor sau a apelurile care se referă la sistemul de protecție a copilului.

În funcție de particularitățile persoanei apelante și elementele de consiliere implicate suplimentar, astfel de apeluri, ca durată, pot varia între **20 minute și 45 minute**. În cazul apelurilor recepționate

---

<sup>1</sup> Adresări unice.

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

de la copii, ținând cont de vulnerabilitatea acestora și necesitatea satisfacerii și asigurării principiilor de abordare constructivă bazată pe particularitățile de dezvoltare a copilului, durata apelului se poate extinde chiar și până la **80 minute**.

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 cazul adresărilor privind nevoia de consiliere psihologică în timpul nopții. Astfel, în această perioadă în format scris au fost înregistrate în total **322 apeluri de intrare** (unice+repetate) de la copii și adulți și **8 apeluri de ieșire**, care în mare parte s-au petrecut în chat-ul disponibil pe pagina web telefonulcopilului.md, câteva dintre ele fiind pe e-mail [telefonul.copilului@social.gov.md](mailto: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. Cifra adresărilor în formă scrisă la serviciul ”Telefonul Copilului” s-a dublat, față de aceeași perioadă a anului 2023 - **155 apeluri de intrare**. 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
<b>Copii</b>	<b>1102</b>	<b>112</b>
<b>Adulți</b>	<b>589</b>	<b>255</b>

Grupul țintă a serviciului Telefonul Copilului sunt desigur minorii, iar în acest an raportul apelurilor recepționate de la copii vizavi de cele de la adulți este unul considerabil mai mare, comparativ cu anul 2023. Deci în semestrul I a anului 2024 au fost înregistrate **1214 apeluri de la copii și 844 apeluri de la apelanți adulți**, ceea ce nu este valabil pentru aceeași perioadă a anului 2023 - **742 apeluri de la copii și 717 apeluri de la adulți**. De menționat este faptul că și în anii precedenți la serviciul 116111 se înregistra un raport de 70% la 30% sau 60% la 40%, unde prevalau apelurile de copii. Chiar dacă grupul țintă a serviciului sunt copii, la moment însă, capătă din ce în ce mai multă încredere serviciile prestate la 116111 în rândul adulților preocupați de siguranța copiilor, mai ales că totuși adulții sunt cei care raportează cazurile de abuz împotriva copiilor: 338 părinți/îngrijitori, 91 rude, 161 grupuri profesionale, 198 membrii comunității, 35 vecini și 21 tineri.

**TABELUL 3. TIPURI DE INFORMAȚII SOLICITATE DE CĂTRE APELANȚI**

Tipuri de informații solicitate	Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
<b>Informații cu referire la drepturile copiilor</b>	<b>166</b>	<b>122</b>	<b>36</b>
<b>Informații oferite despre specificul TC</b>	<b>75</b>	<b>250</b>	<b>-</b>
<b>Informații despre copii cu CES</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Informații despre adopție</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

<b>Informații oferite refugiaților</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Regim de întrevvedere cu copiii</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Servicii tutelă-curatelă</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Solicitare de ajutor material</b>	<b>49</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Încadrarea în instituții preșcolare/școlare</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Scoaterea copilului din țară</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>Colaborare cu grupuri profesionale</b>	<b>46</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Apeluri de cercetare</b> <sup>3</sup>	<b>-</b>	<b>135</b>	<b>-</b>
<b>Altele</b> <sup>4</sup>	<b>41</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>508</b>	<b>41</b>

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 anul acesta copiii se prezintă cei mai interesați de drepturile lor și sistemul de protecție a acestora, comparativ cu adulții. Acest raport al apelurilor prezentate mai sus, în aceeași perioadă a anului precedent arăta diferit, apelurile de la adulți fiind cele care prevalau. Așadar, s-au numărat **436 apeluri de intrare de la adulți** și de la copii **508 de apeluri**, iar cele de ieșire fiind în număr de **41** apeluri, ceea ce o dată în plus subliniază faptul că fiecare apelant este informat corespunzător, iar la necesitate psihologii se documentează 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 250 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 formând 116111, fiind încurajați și sensibilizați cu privire la nevoia de a cere ajutor, atunci când trec printr-o dificultate. 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.

Se numără **1034** de copii asistați în apelurile unice în care au fost solicitate diverse informații privind protecția copilului. La fel ca și în datele statistice prezentate în 2023, prevalează numărul băieților – **606**, față de cel al fetelor – **373**, iar în cazul a **55** de copii genul nu se cunoaște. Se atestă o creștere considerabilă a numărului de copii asistați în semestrul I din 2024, față de aceeași perioadă a anului 2023, unde s-au numărat în total **539** de copii.

<b>Copii asistați (apeluri unice)</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>Nu se cunoaște</b>
	<b>373</b>	<b>606</b>	<b>55</b>
<b>Total</b>	<b>1034</b>		

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

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

**STUDIU DE CAZ**

Persoana apelantă este un profesionist de domeniul protecției copilului, care solicită o consultație privind procesul de stabilire a graficului de întrevvedere, prezentând situația ca fiind una foarte delicată. În cadrul discuției cunoaștem despre un **copil de 9 ani** care, după divorțul părinților în care a fost o luptă crâncenă pentru domiciliul copilului, minora a rămas să locuiască în familia tatălui. La moment bărbatul este fugit din țară, fiind cercetat într-un dosar penal de abuz sexual împotriva fiicei concubinei sale, iar în tot acest timp copila de 9 ani este neoficial în grija concubinei tatălui. Îngrijorarea specialistului care ne apelează se referă la faptul că minora de 9 ani a cam pierdut legătura cu mama, care a fost plecată din țară după divorț și era privată de dreptul de a se întrevedea periodic cu copila sau de a interacționa la telefon. Totodată, aceasta este interesată de modul în care e recomandabil de realizat un grafic de întrevvedere a mamei cu fiica, deoarece pentru început exclud schimbarea bruscă a domiciliului fetei și a mediului de trai, care va fi una foarte stresantă. În cadrul discuției au fost analizate prioritățile, riscurile, necesitatea de a implica un psiholog pentru a contribui la îmbunătățirea relației mamă-fiică, etc.

**TABELUL 4. PROBLEMELE ABORDATE ÎN CONSILIEREA PSIHOLOGICĂ**

Tipuri de consiliere psihologică	Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
Dificultăți emoționale	1	28	1
Adicții	-	6	-
Lipsă de comunicare	-	292	-
Probleme ale sănătății mintale	6	10	-
Probleme de relaționare	1	5	-
Probleme de relaționare cu copiii	5	-	-
Probleme de relaționare cu părinții	-	20	-
Probleme de relaționare cu semenii	-	79	-
Probleme de relaționare cu frați/surori	-	1	-
Probleme sentimentale	-	30	-
Reușită școlară	6	21	-
Educație financiară	-	2	-
Ghidare în carieră	-	6	-
Bullying	4	5	-
Sexualitate	3	50	-

<b>LGBT</b>	-	<b>8</b>	-
<b>Stima de sine și autoapreciere</b>	-	<b>6</b>	-
<b>Anxietate/Fobii</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	-
<b>Automutilare/Stări depresive</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	-
<b>Stări depresive</b>	-	<b>21</b>	-
<b>Tendințe suicidale</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>5</b>
<b>Doliu</b>	-	<b>8</b>	-
<b>Întrebări existențiale</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	-
<b>Alienare părintească</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	-
<b>Parenting</b>	<b>1</b>	-	-
<b>Mulțumiri</b>	-	<b>2</b>	-
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>653</b>	<b>6</b>

Consilierea psihologică este categoria de apeluri cea mai solicitată de copii, unde se numără **653** de apeluri de intrare și numai **37** de la adulți. Lipsa de comunicare este problematica cu care se confruntă copiii cel mai des, iar în aceste **292** 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. Chiar și așa, cifra copiilor care au apelat la 116111 în contextul unor situații în care le lipsea comunicarea s-a dublat în 2024, în semestrul I din 2023 fiind înregistrate doar **135** de apeluri. 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 copii 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, conștient, relații armonioase), fiind disponibili să discute cu minorii profesionist despre subiecte foarte delicate și absolut intime. Și în cazul apelurilor de consiliere psihologică, băieții sunt cei care prevalează în calitate de apelanți, fiind cei care au solicitat asistență cel mai mult - **353** la număr, pe când fete asistate **260**, iar alți **8** copii au genul necunoscut. Comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, copii asistați în cadrul consilierilor telefonice/chat în perioada de referință sunt cu **271** mai mulți.

<b>Copii asistați (apeluri unice)</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>Nu se cunoaște</b>
	<b>260</b>	<b>353</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>621</b>		

**STUDIU DE CAZ**

Băiatul întreabă dacă poate discuta cu un psiholog despre situația din familia lui, care este una complexă și totodată foarte sensibilă. **Apelantul de 13 ani** spune că de mai bine de 5 ani locuiește împreună cu tatăl lui, separat de mama, după ce aceasta a început să întrebuințeze abuziv alcool. În cadrul discuției telefonice, băiatul ne vorbește cu profundă tristețe despre neputința și neajutorarea pe care o trăiește în raport cu dependența mamei și despre felul în care se transformă aceasta dintr-un om integru, într-unul practic nefuncțional, incapabil să se autodeservească eficient și să muncească, cu probleme grave de sănătate și cu manifestări comportamentale extrem de îngrijorătoare. Copilul o prezintă pe mama ca fiind inconștientă de problema cu care se confruntă, mai ales că în toți acești ani a refuzat categoric să recunoască că are nevoie de ajutor specializat, ignorând în totalitate insistențele rudelor de a merge la dezalcoolizare. Despre faptul că mama și-a ruinat viața ei și a transformat-o într-un dezastru emoțional pe cea a fiului, discutăm pe tot parcursul apelului, având în vedere interesul și curiozitatea copilului de a cerceta cauzele adicțiilor și metodele eficiente de intervenție. Tot în apel, a fost analizată una din ipotezele copilului privind dependența de alcool a mamei, care se referea la pierderea subită a tatălui ei și coșmarul prin care a trecut îngrijind de mama ținută la pat, după ce a rămas fără membrele inferioare din cauza diabetului zaharat.

**TABELUL 5. CAZURI SUSPECTE DE ÎNCĂLCARE A DREPTURILOR COPILULUI**

	<b>Adulți</b>	<b>Copii</b>	<b>Apeluri de ieșire</b>
<b>Cazuri suspecte de încălcare a drepturilor copiilor</b>			
<b>Ademenire în scopuri sexuale</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Agresiune online cu scop de intimidare</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Violență în familie</b>	<b>131</b>	<b>34</b>	<b>331</b>
<b>Violență în instituții</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>142</b>
<b>Violență în stradă</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>87</b>
<b>Comportament deviant</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>8</b>
<b>Copii implicați în cerșit</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>24</b>
<b>Neglijare</b>	<b>90</b>	<b>1</b>	<b>179</b>
<b>Molestare</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>12</b>
<b>Furtul de informații/date personale</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>Hărțuire în mediul online</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
<b>Hărțuire sexuală</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Șantaj sexual în mediul online</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>53</b>	<b>788</b>
--------------	------------	-----------	------------

La fel de numeroase sunt apelurile de intrare și ieșire înregistrate la serviciul 116111, 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;
- Identificarea așteptărilor persoanei ce ține de soluționarea cazului;
- Informarea privind modalitatea de lucru a serviciului;
- Încheierea discuției asigurând posibilitatea de continuitate a colaborării.

Situațiile în care copii au de suferit din cauza violenței în familie sunt în topul clasamentului nostru, **131 apeluri de la adulți, 34 de la copii și 331 apeluri de ieșire**, cifre care sunt în scădere față de cele raportate în 2023 - 168 apeluri de la adulți, 43 de la copii și 406 apeluri de ieșire. Urmează cazurile care au loc în instituțiile de învățământ școlar/preșcolar care la fel, sunt în scădere comparativ cu aceiași perioadă din 2023, **72 apeluri de la adulți și 4 de la copii**, alte **142 de apeluri de ieșire**. Cifrele raportate în 2023 la categoria de cazuri sus numită fiind 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 suspecti abuzatori;
- realizarea interviului de protecție este una neprofesionistă, eronată, rezultatele căruia îi face pe specialiști să susțină că situația descrisă în sesizare nu s-a adevărit, fără să aplice măsuri suplimentare de cercetare a situației și evaluare a nevoilor copilului (*ex: specialistul numește molestarea, ca fiind o mângâiere, în cazul unui copil de 14 care "a gustat din multe", catalogând drept informație neadevărată, doar datorită faptului că minora a evitat să răspundă la unele întrebări, care nu țin de un interviu de protecție ci de evaluarea psihologică*);
- 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), iar felul în care se manifestă copilul în timpul acestei interacțiuni fiind ceea ce se bazează deciziile lor ulterioare (*ex: copilul are niște mecanisme de apărare, pe care*



*specialistul le vede ca o manifestare a unui copil obraznic, neinteresat, dezordonat și vinovat de cele întâmplare);*

- 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;
- în cazul migrației familie dintr-o localitate în alta, ceea ce se întâmplă frecvent este că autoritățile cunosc despre locul actual al aflării familiei unde copiii sunt neglijăți de exemplu, însă evită să coopereze cu autoritățile pentru ai informa despre familie, specificul ei și nevoia de intervenție pentru a proteja copiii;
- specialiștii subapreciază gravitatea informației descrise în fișa de sesizare și amână intervențiile necesare pentru a asigura protecția copilului;
- în cazul comportamentului deviant manifestat de copii, lipsesc servicii specializate, iar acesta este motivul invocat de specialiști atunci când se pun în discuție măsurile întreprinse până la moment și cele care și le propun în viitor, pentru a contribui eficient la reeducarea, recuperarea și autoreglarea copilului, care adevărat acest comportament în cadrul unei familii disfuncționale (alcool, sărăcie, mod de viață dezordonat);
- frecvent în notele informative recepționate de la specialiști situația familiei este prezentată într-o lumină bună, în mare parte înfirmând cele invocate în sesizare, chiar dacă în cadrul apelurilor de ieșire aceștia confirmă că familia este problematică, că se cunoaște despre consumul de alcool al copiilor, că au mai avut și anterior sesizări privitor la încălcarea drepturilor copiilor;
- în familiile care au intrat în vizorul autorităților nu sunt realizate acțiuni de prevenție, iar multe din acele recomandări fixate în deciziile luate de către membrii echipei multidisciplinare rămân doar pe foaie, fără a fi monitorizată eficiența lor (*ex: în cazul în care este recomandată implicarea minorului într-un proces de evaluare sau reabilitare psihologică, specialiștii nu se asigură că colaborarea sau referirea către psiholog/psihiatru are o finalitate, dacă există careva îmbunătățiri în acest sens sau în general dacă copilul a ajuns să interacționeze cu un specialist. Tot aici ne referim inclusiv la situațiile în care copii necesită colaborarea cu un logoped, psihiatru, cu un anumit medic sau un alt profesionist de profil, a cărui misiune se referă la reabilitarea copilului în contextul unei situații de abuz).*

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 și HG 270/2014, 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 **788 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 **1108** de copii asistați. Cifra copiilor asistați în cadrul apelurilor privind încălcarea drepturilor copiilor remarcă o creștere semnificativă în semestrul I din 2024, comparativ cu aceeași perioadă din 2023, unde au beneficiat de servicii de asistență și protecție 797 de copii.

<b>Copii asistați (apeluri unice)</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>Nu se cunoaște</b>
	<b>518</b>	<b>589</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>1108</b>		

#### **STUDIU DE CAZ**

*La Telefonul Copilului a fost recepționat un apel cu privire la situația unei **copile de 12 ani**. Persoana apelantă ne informează despre situații de violență fizică/psihologică dar și neglijare la care este supus copilul din partea îngrijitorului, care este concubinul tutorelui său. În apel, ni se spune despre faptul că bărbatul consumă abuziv alcool și fiind în stare de ebrietate bate minora, o lovește, o trage de mâini, se adresează cu expresii necenzurate și cuvinte umilitoare. Tot în apel aflăm că aceasta este supusă agresiunii chiar și atunci când doarme, deseori fiind trezită noaptea și alungată de acasă de către bărbat. Tot din discuția telefonică aflăm despre faptul că îngrijitorul alungă în mod regulat minora, încuie ușa casei și limitează accesul fetei în locuință, iar drept rezultat al comportamentului bărbatului, copila de 12 ani este văzută până la ore târzii ale nopții vagabondând prin sat, cu aspect exterior neîngrijit și foarte flămândă. Mai mult de atât, din apel cunoaștem despre faptul că ultimul incident a avut loc în data de 18.06.2024 când fata a fost văzută pe la ora 00:00 umblând pe drumuri fără supraveghere din cauza că nu i se permitea accesul în locuința familiei. În urma situațiilor descrise mai sus copila de 12 ani manifestă frică puternică față de comportamentul extrem de agresiv al bărbatului, stare de nesiguranță, lipsa unui atașament sigur în relație cu îngrijitorii fapt care determină copilul să trăiască în mod continuu sentiment de respingere din partea persoanelor de referință, mai ales că este și HIV pozitivă. În discuție cu specialiștii din ATL, aceștia au vorbit fără ezitare despre faptul că tutorele minorei a scris un refuz oficial privind îngrijirea copilei, înainte de a pleca peste hotare, chiar și așa mai bine de o lună minora a rămas să locuiască cu concubinul tutorelui.*

**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	N/ș vârstă	Total
<b>Fete</b>	25	74	57	138	339	334	81	103	<b>1151</b>
<b>Băieți</b>	28	119	53	213	570	364	82	119	<b>1548</b>
<b>N/ș genul</b>	1	-	-	-	-	-	-	63	<b>64</b>
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>193</b>	<b>110</b>	<b>351</b>	<b>909</b>	<b>698</b>	<b>163</b>	<b>285</b>	<b>2763</b>

În *Tabelul 6* sunt reflectați numeric toți copiii asistați la serviciul Telefonul Copilului, în dependență de gen și vârstă. Copiii cu vârsta de **10-12 ani**, sunt vizați cel mai des în apelurile recepționate la 116111 sau în chat-ul disponibil pe pagina web, numărându-se **909 copii**, urmați de cei de **698 copii** cu vârsta de **13-15 ani**. Apelurile în care nu sunt oferite informații despre vârstă și/sau genul copiilor sunt **64** la număr, în perioada de referință.

Numărul de copii asistați în această perioadă a crescut considerabil în mod evident, având în vedere și cifra apelurilor recepționate care s-a majorat, comparativ cu aceeași perioadă a anului 2023. **2763** de copii au beneficiat de asistență, protecție, sprijin informațional și consiliere psihologică în primele 6 luni de activitate a anului curent, cu 1077 de copii mai mult față de anul 2023.

**TABELUL 7. TOTALUL APELURILOR ÎNREGISTRATE RAPORTAT LA ORĂ**

Nr. total de apeluri	Copii asistați	Ora raportată la nr. de apeluri		
		Ora	Număr	
<b>2983</b>	<b>2763</b>	<b>00:00-04:00</b>	31	-
		<b>04:00-08:00</b>	17	-
		<b>08:00-12:00</b>	447	328
		<b>12:00-17:00</b>	907	417
		<b>17:00-20:00</b>	361	90
		<b>20:00-00:00</b>	295	-

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 **1715** la număr, cifră care a crescut comparativ cu aceeași perioadă a anului 2023 unde s-au numărat 1025 de apeluri. În intervalul orelor 20:00-08:00 au fost înregistrate **343 apeluri de intrare**, pe când în 2023 – 281. În cadrul tabelului 7, se face vizibil faptul că în dependență de cât de aglomerat este intervalul de timp cu apeluri de intrare, crește și necesitatea realizării apelurilor de ieșire. 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, cele mai multe fiind înregistrare în intervalul de timp 20:00-00:00 – **295 apeluri de intrare.**

---

### *Numărul cazurilor recepționate și asistate la Telefonul Copilului*

---

La Telefonul Copilului, pe parcursul perioadei ianuarie - iunie **2024** au fost recepționate în total **424** de apeluri/cazuri de încălcare a drepturilor copilului dintre care **193** unice și **288** repetate, date care atestă o scădere neînsemnată față de cele raportate în anul 2023 (479 de apeluri/cazuri de încălcare a drepturilor copilului dintre care 191 unice și 231 repetate). Telefonul Copilului a intervenit în **129** cazuri unice și **2** cazuri repetate, cifre care sunt în creștere ușoară față de aceeași perioadă a anului 2023 (121 cazuri unice și 6 cazuri repetate). Astfel, în alte **64** 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, cu 4 cazuri mai puține decât în perioada similară din anul trecut. Conform Legii 140 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți și HG 270/14, au fost întocmite și expediate către structurile competente **188** de fișe de sesizare privind cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic, cu 9 fișe de sesizare mai multe decât în aceeași perioadă a anului 2023.

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 **835** 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. E necesar să menționăm faptul că numărul de apeluri de ieșire a scăzut, comparativ cu cele din semestrul I din 2023, unde s-au înregistrat 1040 apeluri de ieșire, ceea ce indică în mod direct la faptul că colaborarea cu autoritățile devine tot mai eficientă, iar interacțiunea cu specialiștii atestă îmbunătățiri semnificative. Totodată, de această sporire a eficacității cooperării intersectoriale asociem și creșterea numărului de note informative recepționate pe cazuri de încălcare a drepturilor copiilor sesizate în teritoriu, fiind **117** la număr (97 note informative în 2023 și 66 în 2022). Numărul copiilor care au beneficiat direct sau indirect de serviciile Telefonului Copilului este de **1151 fete, 1548 băieți** și alți **64 de copii a căror gen nu se cunoaște** în primul semestru de activitate a anului 2024, iar comparativ cu anul precedent s-au bucurat de asistență 617 fete, 1008 băieți și alți 61 de copii a căror gen nu se cunoaște.

---

### ***Realizări ale serviciului***

---

- Numărul de apeluri recepționate la Telefonul Copilului este în creștere în perioada de referință, la Telefonului Copilului au fost recepționate **2058 apeluri de intrare**, cifra dată fiind în creștere față de aceeași perioadă a anului 2023, unde au fost înregistrate **1459** apeluri de intrare și **1282** de apeluri de intrare în 2022.
- În anul 2024 semestrul I, fost au fost recepționate **424** de apeluri privind situații de încălcare a drepturilor copiilor, cifră care fluctuează de la an la an, în 2023 în perioada de raportare fiind înregistrate **479** cazuri de violență, neglijare și alte forme de abuz, iar în 2022 - **387**.
- 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, în 2023 **179** fișe de sesizare, iar în 2024 **188** fișe de sesizare.
- Apreciem scăderea **apelurilor de ieșire** în semestrul I a anului 2024 - **835** ca fiind un indicator al îmbunătățirii a colaborării cu specialiștii din domeniul protecției drepturilor copiilor, fiind realizate eforturi colosale în 2023 (1040 apeluri de ieșire – 2023, 675 apeluri de ieșire în 2022). Comparând datele numerice reflectate mai sus putem spune cu certitudine că insistența cu care au fost abordați specialiștii în 2023, dau roade în 2024, mai ales că și numărul răspunsurile oficiale pe cazuri recepționate în perioada de referință a sporit, față de anii precedenți: **2024 – 117**, 2023 – 97, 2022 - 66.
- 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, inclusiv și pe rețelele de socializare a serviciului.
- La inițiativa serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii, a partenerilor precum UNICEF, IOM, FMF, dar și împreună cu unii colaboratori ai Ministerului Muncii și Protecției Sociale au fost desfășurate un șir de activități, sesiuni informative și trainig-uri pentru copii, dar și participări active la ateliere de lucru cu specialiștii. Participările externe au avut drept scop familiarizarea cu specificul activității serviciului Telefonul Copilului, sporirea vizibilității și promovarea serviciilor prestate de echipa de psihologi la 116111, precum și consolidarea relațiilor și analiza eficacității mecanismului de colaborare, ceea ce a permis elucidarea dificultăților, necesităților și împărtășirea cu sugestii referitoare îmbunătățirea demersului privind protecția copilului aflat în situație de risc.
- Datorită participărilor la evenimentele partenerilor, în perioada dată se află în plină pregătire stabilirea unor noi parteneriate și proiecte, în cadrul cărora ne propunem să desfășurăm activități cu beneficiarii noștri direcți, copiii.

### *Provocări și soluții*

În primele 6 luni de activitate din echipa serviciului au plecat 1 psiholog, invocând următoarele motive:

- salariu nemotivant, care a crescut nesemnificativ în perioada 2017 - 2023;
- 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 făcute mai multe tentative de angajare la cele două funcții 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:

	<b>Ore lunare astronomice, care asigură funcționalitatea 116111 - 24/24</b>	<b>Ore asigurate de 4 consilieri lunar</b>	<b>Ore suplimentare nebugetate</b>
<b>ianuarie</b>	744	672	72
<b>februarie</b>	696	672	24
<b>martie</b>	744	636	108
<b>aprilie</b>	720	704	16
<b>mai</b>	744	604	140
<b>iunie</b>	720	640	80

Tot în aceste 6 luni, salariu lunar a venit cu întârziere: 01.03 pentru luna ianuarie, 12.03, 15.04, 21.05, 19.06, fapt care afectează extrem de mult angajații și motivează spre concediere. De asemenea, din cauza lipsei a doi consilieri din echipă, s-a evitat în totalitate ieșirea în concediu de odihnă, ceea ce în mod evident se răsfrânge negativ asupra stării de bine a personalului.

### Recomandări și 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 de către restul angajaților (atunci când un psiholog iese în concediu, alt psiholog acoperă suplimentar orele de muncă, pentru a fi asigurată funcționalitatea serviciului 24/24). Respectiv, e necesar de planificat în mod eficient bugetul serviciului și în mod corespunzător prevederea resurselor financiare necesare pentru 28 zile de concediu în segmentul ”salarizarea personalului”.
- 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, să evităm recuperarea orele acoperite de colegi, iar pentru a fi exclus acest fapt, se face necesar introducerea unui segment adăugător în buget ”de rezervă”.

În contextul celor expus mai sus (dificultățile create de concediu, inclusiv cel medical, lucru în ture de noapte și zile de odihnă/declarate libere, realizarea activităților de promovare a serviciului din timpul personal al angajaților 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 suplinerii 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. 2024 (realizat în baza Contractului Nr. 7-LD din 26.01.24 încheiat cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al RM)

Articole de cheltuieli	Suma lunară	Perioada, luni	Suma anuală	Cheltuieli efective sem.I a.2024
<b>Salarizarea personalului</b>	54200	<b>12</b>	<b>650400</b>	325.122,86
<b>Contribuții de asigurări sociale de stat obligatorii 24%</b>	13008	<b>12</b>	<b>156096</b>	78.029,49
<b>Total cheltuieli de personal</b>	67208	<b>12</b>	<b>806496</b>	<b>403.152,35</b>
<b>Servicii telefonie fixă și mobilă</b>	2998	<b>12</b>	<b>35976</b>	14.839,67
<b>Servicii internet</b>	300	<b>12</b>	<b>3600</b>	1.800,00
<b>Servicii editoriale (materiale promoționale)</b>	32600	<b>1</b>	<b>32600</b>	
<b>Taxa pentru membru al Liniei de asistență internațională pentru copii, 125 euro/an</b>	2500	<b>1</b>	<b>2500</b>	
<b>Taxa pentru hosting și domeniu</b>	2490	<b>1</b>	<b>2490</b>	3.402,00
<b>Consumabile de birou</b>	530	<b>12</b>	<b>6360</b>	1.185,00
<b>Servicii bancare</b>	489,83	<b>12,00</b>	<b>5878,00</b>	4.372,33
<b>TOTAL</b>			<b>895900,00</b>	428.751,35

Tudureanu Gabriela,

*Manager Telefonul Copilului*


18.07.2024