



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 116 111

Notă informativă pentru perioada de activitate Ianuarie – Iunie 2025

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 în 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 intermediul poștei electronice telefonul.copilului@social.gov.md cât și prin viber/WhatsApp.

Specialiștii de la serviciul de asistență gratuită pentru copii Telefonul Copilului care activează au studii superioare în domeniul psihologiei. 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 116 111. 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 116 111 răspunde tuturor copiilor, care au nevoie protecție, grijă și ascultare, fiind un sprijin real, imediat și accesibil de la toți operatorii de telefonie din țară 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 exploatarei 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 2025

Din 4 iunie 2014 când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului 116 111 până în data de 30 iunie 2025 au fost recepționate și înregistrate **57 192 apeluri** (de intrare). Din numărul total de apeluri, în primele 6 luni al anului 2025, la Telefonul Copilului au fost recepționate **2238 apeluri de intrare**, cifra dată fiind în creștere comparativ cu aceeași perioadă din anul 2024 – **2058 apeluri de intrare**, 2023 – **1459 apeluri de intrare** și **1282 apeluri de intrare** în 2022.

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

Apeluri unice¹	1695
Apeluri repetate²	543
Apeluri de ieșire	1045
Numărul total	3283

Pe parcursul perioadei de referință, beneficiarii serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii - Telefonul Copilului au solicitat serviciile echipei de psihologi în **1695 apeluri unice** și **543 apeluri repetate**. Pe parcursul a 6 luni de activitate, au fost efectuate **1045 de apeluri de ieșire**

¹ Adresări unice.

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

care au contribuit semnificativ la stabilirea contactului cu specialiștii și conlucrarea eficientă pentru a asigura protecția și siguranța copiilor. Astfel, în cele **3283 de apeluri** menționate în tabelul 1, este reflectată numeric încărcătura de muncă a liniei telefonice 116 111, orientată spre soluționarea eficientă a cazurilor de încălcare a drepturilor copilului sau a apelurilor în care persoana apelantă 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 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 accesibilă modalitate de a contacta psihologii serviciului „Telefonul Copilului” rămâne a fi apelul telefonic la numărul scurt 116 111. Cu toate acestea, există situații în care singura opțiune reală a persoanei apelante (copil sau adult) este comunicarea prin chat – un adevărat suport online disponibil pentru beneficiari pe pagina web: telefonulcopilului.md. Majoritatea adresărilor sunt în timpul zilei, însă se remarcă o tendință tot mai accentuată a copiilor de a recurge la comunicarea scrisă în special în timpul nopții, în cazul adresărilor de consiliere psihologică. Astfel, în perioada raportată, în format scris au fost înregistrate în total **509 apeluri de intrare** (unice și repetate) din partea copiilor sau a adulților precum și **50 de apeluri de ieșire**. Majoritatea acestor discuții s-au petrecut prin chat-ul disponibil pe pagina web telefonulcopilului.md, câteva fiind recepționate pe e-mail telefonul.copilului@social.gov.md, prin Viber și WhatsApp, la numărul de birou pentru beneficiarii aflați peste hotare. Cifra adresărilor în formă scrisă la serviciul ”Telefonul Copilului” s-a mărit cu **187 apeluri** față de aceeași perioadă a anului 2024 – **322 apeluri de intrare** iar pe parcursul anului 2023 au fost înregistrate **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 116 111 (APELURI DE INTRARE)

	Unice	Repetate
Copii	1126	220
Adulți	569	323

Grupul țintă a serviciului Telefonul Copilului sunt desigur copiii, iar în acest an raportul apelurilor recepționate de la copii vizavi de cele de la adulți este unul considerabil mai mare, comparativ cu anul 2024. Deci în semestrul I a anului 2025 au fost înregistrate **1346 apeluri de la copii** și **892 apeluri de la apelanți adulți**, respectiv observăm o creștere a numărului de apeluri comparativ cu aceeași perioadă a anului 2024 când au fost înregistrate **1214 apeluri de la copii** și **844 apeluri de la apelanți adulți**, iar pentru anul 2023 - **742 apeluri de la copii** și **717 apeluri de la adulți**. De menționat este faptul că și în anii precedenți la serviciul 116 111 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, este o tendință și capătă din ce în ce mai multă încredere serviciile prestate la 116 111 în rândul adulților preocupați de siguranța copiilor, mai ales că totuși adulții sunt cei care raportează cel mai des cazurile de abuz împotriva copiilor: *394 părinți/îngrijitori, 98 rude, 152 grupuri profesionale, 184 membrii comunității, 43 vecini și 21 tineri*.

TABELUL 3. TIPURI DE INFORMAȚII SOLICITATE DE CĂTRE APELANȚI

Tipuri de informații solicitate	Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
Informații cu referire la drepturile copiilor	185	67	90
Informații oferite despre specificul TC	78	225	-
Informații despre copii cu CES	14	-	5
Informații despre adopție	3	-	1
Regim de întrevedere cu copiii	24	-	4
Servicii tutelă-curatelă	5	-	-
Solicitare de ajutor material	84	-	14
Încadrarea în instituții preșcolare/școlare	4	-	-
Scoaterea copilului din țară	1	-	-
Colaborare cu grupuri profesionale	15	-	2
Apeluri de cercetare ³	-	147	-
Altele ⁴	57	-	1
Total	470	439	117

În Tabelul 3 sunt prezentate toate categoriile de informații oferite la serviciul Telefonul Copilului pentru copii și adulți. Datele numerice evidențiază faptul că pentru perioada de referință, adulții au manifestat un interes mai ridicat față de drepturile copilului și sistemul de protecție a acestuia, comparativ cu copiii. Așadar, s-au înregistrat **470 apeluri de intrare de la adulți** și de la copii **439 de apeluri**, iar cele de ieșire fiind în număr de **117 apeluri**, ceea ce subliniază o dată în plus faptul că fiecare apelant este informat corespunzător, iar la necesitate psihologii se documentează

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.

suplimentar și revin către apelanți cu date actuale și veridice. În tabelul de mai sus se observă că copiii sunt interesați să cunoască mai multe despre specificul serviciului 116 111, în **225 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 116 111, fiind încurajați și sensibilizați cu privire la nevoia de a cere ajutor, atunci când trec printr-o dificultate. Acest aspect este evidențiat și de numărul relativ redus de apeluri de cercetare primite din partea copiilor – **147 în total** – ceea ce subliniază faptul că în cadrul serviciului Telefonul Copilului, acest gen de apeluri nu au o pondere semnificativă. În cadrul apelurilor din categoria ”solicitare de ajutor material”, pentru perioada de referință au fost înregistrate **84 apeluri din partea adulților**. Acestea au vizat în principal, solicitări de informații din partea părinților, îngrijitorilor și bunicilor cu privire la modalitățile prin care pot beneficia de sprijin financiar din partea statului pentru întreținerea copiilor. De asemenea, au fost solicitate informații cu referire la ajutorul financiar acordat cu ocazia sărbătorilor de Paște pentru copii și persoane cu dizabilități, precum și despre ajutorul financiar în valoare de 1000 de lei pentru fiecare elev din clasele I-IX.

Se numără **848** 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 2024, prevalează numărul băieților – **445**, față de cel al fetelor – **400**, iar în cazul a **3** de copii genul nu se cunoaște.

VÂRSTA COPIILOR ASISTAȚI ÎN APELURILE UNICE RECEPȚIONATE

Gen/Vârstă	0-1 ani	2-4 ani	5-6 ani	7-9 ani	10-12 ani	13-15 ani	16-18 ani	N/ș vârsta	Total
Fete	19	52	16	54	98	115	44	2	400
Băieți	17	36	21	74	139	127	31	-	445
Nu se știe	-	-	-	-	-	-	-	3	3
Total	36	88	37	128	237	242	75	5	848

STUDIU DE CAZ

Persoana apelantă este un părinte care solicită o consultație privind modul în care poate beneficia de indemnizația unică la nașterea copilului de 21 350 lei, prezentând situația ca fiind una foarte delicată. În cadrul discuției aflăm despre copil că a fost născut prematur (la 6 luni) iar la o lună de viață acesta a decedat. Din apel aflăm despre faptul că părinții au reușit să înregistreze (perfecteze certificatul de naștere) copilul la Agenția Servicii Publice. În cadrul discuției, aceasta a fost informată de termenul de depunere a actelor - 60 de zile lucrătoare de la nașterea copilului la CNAS și au fost oferite date de contact pentru consultație. Totodată fost analizată necesitatea părinților de a consulta un psiholog pentru a contribui la starea emoțională a părinților.

TABELUL 4. PROBLEMELE ABORDATE ÎN CONSILIEREA PSIHOLOGICĂ

Tipuri de consiliere psihologică	Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
Dificultăți emoționale	7	42	-
Adicții	-	10	1
Lipsă de comunicare	-	352	-
Probleme ale sănătății mintale	6	39	1
Probleme de relaționare	-	2	-
Probleme de relaționare cu copiii	5	-	-
Probleme de relaționare cu părinții	1	104	5
Probleme de relaționare cu semenii	-	47	-
Probleme de relaționare cu frați/surori	1	3	-
Probleme de relaționare cu bunicii	-	2	-
Probleme sentimentale	-	35	-
Reușită școlară	4	18	-
Educație financiară	-	1	-
Ghidare în carieră	-	8	-
Bullying	2	15	-
Sexualitate	2	19	1
LGBT	-	7	-
Stima de sine și autoapreciere	-	4	-
Anxietate/Fobii	-	7	-
Automutilare/Stări depresive	1	6	-
Aspect fizic	-	2	-
Stări depresive	1	10	1
Tendințe suicidale	6	43	4
Doliu	-	3	-
Întrebări existențiale	-	2	-
Tulburări de alimentație	-	4	-
Parenting	1	-	-
Mulțumiri	-	6	-
Total	37	791	13

Consilierea psihologică este categoria de apeluri cea mai solicitată de copii, unde se numără **791 apeluri de intrare** (cu 138 apeluri mai multe decât în aceeași perioadă al anului 2024 când au fost

recepționate 653 de apeluri de intrare de la copii) și numai **37** de la adulți. Lipsa de comunicare este problematică cu care se confruntă copii cel mai des iar în aceste **352** 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, în căutarea unor hobby-uri sau activități plăcute și benefice pentru ei. Cifra copiilor care au apelat la 116 111 în contextul unor situații în care le lipsea comunicarea s-a mărit în 2025 (cu *60 apeluri* comparativ cu aceeași perioadă a anului 2024), în semestrul I din 2024 fiind înregistrate **292** apeluri iar în 2023 fiind înregistrate doar **135** de apeluri din această categorie. Problemele de relaționare reprezintă, de asemenea, una dintre principalele preocupări ale copiilor. Aceștia întâmpină dificultăți în comunicarea și stabilirea unor relații sănătoase atât cu prietenii și părinții, cât și cu persoanele față de care manifestă sentimente de afecțiune și iubire. În apelurile în care copiii manifestă interes față de subiecte legate de sexualitate (**19 apeluri de la copii și 2 apeluri de la adulți**), psihologii din cadrul serviciului 116 111 le oferă informații adaptate vârstei, prezentate într-un mod prietenos și accesibil. Discuțiile includ teme precum metodele de contracepție, protecția împotriva bolilor cu transmitere sexuală, precum și aspecte esențiale legate de actul sexual cum ar fi vârsta consimțământului, relațiile armonioase și consimțământul informat. Psihologii sunt pregătiți să abordeze aceste subiecte sensibile cu profesionalism și empatie, asigurând un spațiu sigur pentru exprimare și clarificare.

În perioada raportată, un număr total de **687 de copii** au beneficiat de asistență în apelurile unice în care s-a oferit consiliere psihologică recepționată. Distribuția pe gen arată o ușoară predominanță a băieților (**376 la număr**) față de fete (**311 la număr**) în rândul beneficiarilor. Aceste date pot indica o tendință de implicare mai activă a băieților în solicitarea de sprijin sau o mai mare disponibilitate de a apela la serviciul Telefonul Copilului pentru a primi suport psihologic emoțional.

VÂRSTA COPIILOR ASISTAȚI ÎN APELURILE UNICE RECEPȚIONATE

Gen/Vârstă	0-1 ani	2-4 ani	5-6 ani	7-9 ani	10-12 ani	13-15 ani	16-18 ani	N/ș vârstă	Total
Fete	1*	1*	-	15	80	142	72	-	311
Băieți	-	-	-	18	118	190	50	-	376
Nu se știe	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	1*	1*	-	33	198	332	122	-	687

** Notă: Totodată, ținem să menționăm că beneficiarii serviciului Telefonul Copilului sunt inclusiv și părinți/îngrijitori care au copii mici (0-6 ani) și care întâmpină dificultăți în creșterea și educarea copiilor, respectiv au beneficiat de suport și consiliere psihologică din partea psihologilor. În timpul apelului, aceștia au vorbit despre vulnerabilitățile*

pe care le întâmpină precum - depresie postnatală, suprasolicitare, epuizare, stigmatizare, neînțelegeri în familie, neimplicarea partenerului în rutina copilului respectiv, în timpul acestor consilieri au beneficiat de suport indirect 2 copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani.

STUDIUL DE CAZ

La Telefonul Copilului a fost recepționat un mesaj pe dispozitivul web a serviciului disponibil la <https://telefonulcopilului.md/> de la o adolescentă de 16 ani care ne-a vorbit despre o perioadă dificilă dar totodată sensibilă prin care trece. În timpul conversației au fost abordate mai multe aspecte interconectate care contribuie la starea ei de vulnerabilitate. Copila ne relatează cu regret despre faptul că tatăl ei a decedat subit, ceea ce i-a declanșat o durere emoțională acută manifestată prin anxietate accentuată, apatie și tendință de izolare socială. Ne-a spus că simte un profund regret pentru că nu a petrecut mai mult timp cu tatăl său și că nu a reușit să-i spună mai des cât de mult îl iubește. Am discutat cu M. despre trecerea ireversibilă a timpului, despre evenimentele pe care nu le putem controla și despre capacitatea noastră de a accepta realitatea așa cum este. De asemenea, am vorbit despre etapele doliului și despre tehnici care pot facilita un proces sănătos de gestionare a pierderii, precum ținerea unui jurnal sub forma unor scrisori. Chiar dacă tatăl ei nu mai este prezent fizic, el va rămâne mereu în gândurile și sufletul fetei. I-am sugerat să încerce să-și exprime trăirile prin scris imaginându-și că tatăl citește scrisoarea. Tot în cadrul discuției, fata ne-a împărtășit că de la moartea tatălui, a început să-i fie frică de întuneric și de liniștea nopții, simțind nevoia să țină aprinsă lumina și televizorul pentru a se simți în siguranță. În plus, M. ne-a spus că aceste dificultăți emoționale i-au afectat negativ stima și imaginea de sine. A devenit nemulțumită de felul în care arată și refuză să se alimenteze corespunzător din teama de a se îngrășa – un comportament care poate duce la dezvoltarea unor tulburări de alimentație. Pe parcursul conversației, copila a fost informată cu grijă și empatie de către psihologii Telefonului Copilului despre serviciile de suport disponibile gratuit și despre specialiștii care o pot sprijini pe termen lung. Având în vedere specificul apelului, discuția s-a încheiat doar după ce psihologul s-a asigurat că fata se simte mai bine, primind din partea ei un mesaj de mulțumire și exprimarea unei clarități în legătură cu pașii pe care îi poate urma în continuare pentru a-și îmbunătăți starea psihoemoțională.

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	2	1
Agresiune online cu scop de intimidare	2	4	2
Violență în familie	109	64	297
Violență în instituții	92	17	265
Violență în stradă	15	4	13
Comportament deviant	25	11	67
Copii implicați în cerșit	5	-	6
Calonmiere	5	-	6
Neglijare	124	2	242
Molestare	5	1	6

Potențial trafic de copii	-	1	-
Hărțuire în mediul online	-	1	1
Hărțuire sexuală	1	7	8
Hărțuire sexuală în mediul online		--	1
Șantaj sexual în mediul online	-	2	-
Total	385	116	915

La fel de numeroase sunt apelurile de intrare și ieșire înregistrate la serviciul 116 111, 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.

Este o dinamică observată de-a lungul anilor în care cele mai multe apeluri în care se vorbește despre situații de încălcare a drepturilor copilului, sunt recepționate din partea apelanților adulți. Pentru perioada raportată adulții au raportat în **385 apeluri** situații de încălcare a drepturilor copiilor și **116 apeluri** din partea copiilor.

Situațiile în care copiii au de suferit din cauza violenței în familie sunt în primele poziții, fiind înregistrate **109 apeluri de la adulți, 64 de la copii și 297 apeluri de ieșire**, cifre care sunt în scădere față de cele raportate în 2024 – *131 apeluri de la adulți, 34 apeluri de la copii și 331 apeluri de ieșire*, același lucru fiind relevant și pentru anul 2023 - *168 apeluri de la adulți, 43 de la copii și 406 apeluri de ieșire*. Îmbucurător este faptul că încrederea copiilor în serviciul Telefonul Copilului este în continuă creștere, pe parcursul primelor 6 luni al anului 2025 fiind recepționate cu *30 apeluri mai multe* de la copii în care subiectul discuției a fost violența în familie.

Urmează situațiile de încălcare a drepturilor copiilor care au loc în instituțiile de învățământ școlar/preșcolar care sunt în creștere comparativ cu aceeași perioadă din 2024, **92 apeluri de la**

adulți și 17 de la copii, alte **265 de apeluri de ieșire** înregistrate în 2025. Pe parcursul a 6 luni din 2024, au fost înregistrate *72 apeluri de la adulți și 4 de la copii* iar alte *142 de apeluri de ieșiri* iar 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 intervin constant pentru ca copiii să beneficieze de servicii de calitate care să asigure nevoia lor de protecție și siguranță.

Neglijarea este o formă de încălcare gravă a drepturilor copiilor, extrem de răspândită care este specifică pentru țara noastră, fiind raportate un număr de **124 apeluri de la adulți și 2 apeluri de la copii** respectiv au fost efectuate **242 apeluri de ieșire**. Din observațiile serviciului, putem afirma că neglijarea 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 insalubre. În unele din astfel de cazuri specialiștii cu care colaborăm în conformitate cu Legea Nr. 140 și HG 270/2014, își focalizează atenția pe preîntâmpinări și vizite în familie, chiar dacă situația durează de ani de zile în care copiii 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 marginal și absolut defavorizat pentru copii care drept rezultat dezvoltă comportamente deviante/delicvente.

E necesar de menționat faptul că în cele **915 de apeluri de ieșire** (*fiind recepționate cu 127 apeluri de ieșire mai multe comparativ cu aceeași perioadă a anului 2024, când au fost efectuate 788 apeluri de ieșire*) echipa de psihologi a informat și sensibilizat 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 **791 de copii asistați**.

VÂRSTA COPIILOR ASISTAȚI ÎN APELURILE UNICE RECEPȚIONATE

Gen/Vârstă	0-1 ani	2-4 ani	5-6 ani	7-9 ani	10-12 ani	13-15 ani	16-18 ani	N/ș vârstă	Total
Fete	5	34	39	78	35	110	39	67	407
Băieți	8	41	58	72	47	91	9	56	382
Nu se știe	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Total	13	77	97	150	82	201	48	123	791

STUDIU DE CAZ

*La Telefonul Copilului a fost recepționat un apel cu privire la situația unei **copile de 16 ani**. În apel, ni se spune despre faptul că fata de 16 ani dezvoltă atitudini disfuncționale cu tentă deviantă exprimate prin comportament sexualizat și consum de substanțe psiho-active. Din apel, aflăm despre copil că este într-o relație amoroasă cu un băiat de 17 ani care la fel este consumator activ de droguri. Tot din discuția cu persoana apelantă aflăm despre băiat că îi oferă copilei acces sistematic la droguri, pe care le consumă împreună. Mai mult de atât, aflăm că băiatul are putere de influență asupra fetei, astfel în cazul în care ea refuză consumul de substanțe, acesta obișnuiește să o amenințe și să o șantajeze. Tot persoana apelantă presupune că băiatul sus numit ar avea în posesie poze cu caracter intim în care fata de 17 ani apare în lenjerie, pe care le-a distribuit printre rândurile colegilor din liceul în care copila își face studiile. Mai cunoaștem că în data de 09.05.2025 – 10.05.2025 copila împreună cu un grup de prieteni au consumat abuziv alcool și au întrebuințat substanțe psiho-active fiind la vila bunicii unuia din copii. Tot din apel, aflăm că în urma consumului abuziv de droguri, copila a fost nevoită să lipsească de la ore pentru că se simțea foarte rău – având stări de vomă, amețeli și dureri de cap. Acest fapt semnalează un risc sporit pentru un eventual abandon școlar și ar trebui să pună în gardă părinții, care se arată indiferenți față de activitățile zilnice ale fiicei și contingentul de prieteni cu care petrece timpul. Tot persoana apelantă ne vorbește cu îngrijorare despre faptul că fata deja dezvoltă o dependență de substanțe psihotrope, fapt care pune în pericol viața și sănătatea acesteia. Drept urmare a situației create, copila află într-o stare psiho-emoțională confuză, trăiește sentimente puternice de disperare, neputință și frică, motiv care alimentează revolta și amplifică manifestările deviante. Din informația recepționată din partea specialiștilor, aflăm despre faptul că fata de 17 ani urmează tratament specializat având suportul mamei.*

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
Fete	25	87	55	147	213	367	155	72	1121
Băieți	25	77	79	164	304	408	90	56	1203
N/ș genul	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Total	50	166	134	311	517	775	245	128	2326

În Tabelul 6 sunt reflectați numeric toți copii asistați la serviciul Telefonul Copilului, în dependență de gen și vârstă. Copii cu vârsta de **13-15 ani**, sunt vizați cel mai des în apelurile recepționate la 116 111 sau în chat-ul disponibil pe pagina web, numărându-se **775 copii**, urmați

de cei de **517 copii** cu vârsta de **10-12 ani**. Apelurile în care nu sunt oferite informații despre vârsta copiilor sunt 128 la număr și **2 copii** a căror gen nu se cunoaște, în perioada de referință.

Numărul de copii asistați în această perioadă a scăzut cu **437 copii** comparativ cu aceeași perioadă al anului 2024 când au fost asistați **2763** de copii, cu toate că cifra apelurilor recepționate s-a majorat, comparativ cu aceeași perioadă a anului 2024. Pe parcursul primelor 6 luni al anului 2025 au beneficiat de asistență, protecție, sprijin informațional și consiliere psihologică **2326 copii**, cu **640** de copii mai mult față de anul 2023 când au fost asistați **1686 copii**.

TABELUL 7. TOTALUL APELURILOR ÎNREGISTRATE RAPORTAT LA ORĂ

Nr. total de apeluri	Copii asistați	Ora raportată la nr. de apeluri		
			Adulți	Copii
2238	2326			
		00:00-04:00	11	58
		04:00-08:00	10	23
		08:00-12:00	307	170
		12:00-17:00	389	555
		17:00-20:00	114	282
		20:00-00:00	61	258

Conform datelor diseminate în tabelul 7, observăm că cel mai aglomerat de apelurile beneficiarilor este intervalul de timp **08:00-20:00** respectiv și perioada zilei în care se fac și majoritatea **apelurilor de ieșire**, care-s **1038** la număr (**7 apeluri de ieșire** fiind efectuate pe perioada nopții).

În intervalul orelor **20:00-08:00** a fost înregistrat un număr total de **421 apeluri - 82 apeluri de intrare de la adulți și 339 apeluri de intrare de la copii**, cu **78 apeluri de intrare** mai multe comparativ cu anul 2024 când au fost recepționate **343 apeluri de intrare** pe când în 2023 – **281**. 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 – 319 apeluri de intrare (61 de la adulți și 258 de la copii)**.

În perioada raportată, serviciul Telefonul Copilului a înregistrat un total de **2238 de apeluri**, dintre care se evidențiază o activitate intensă în special în a doua parte a zilei. Cel mai mare volum de

apeluri provenite de la copii a fost înregistrat în intervalul 12:00–17:00, fiind înregistrate **555 apeluri**, urmat de intervalul de timp 17:00–20:00 cu **282 apeluri recepționate**. În ceea ce privește adulții, aceștia au apelat cel mai frecvent în intervalele 12:00–17:00 (**389 apeluri**) și 08:00–12:00 (**307 apeluri**). Datele sugerează că orele de după-amiază și seară reprezintă momentele de vârf pentru solicitările din partea copiilor, ceea ce poate reflecta disponibilitatea lor de a vorbi în afara orelor de școală și în absența supravegherii directe din partea părinților/îngrijitorilor.

Numărul cazurilor recepționate și asistate la Telefonul Copilului

La Telefonul Copilului, pe parcursul perioadei ianuarie - iunie **2025** au fost recepționate în total **501** de apeluri/cazuri de încălcare a drepturilor copilului dintre care **200** unice și **301** repetate, date care atestă o creștere cu 77 *apeluri* față de cele raportate în anul 2024 când au fost recepționate în total 424 *apeluri/cazuri* de încălcare a drepturilor copilului dintre care 193 *apeluri unice* și 288 *apeluri repetate* iar pentru 2023 (479 de *apeluri/cazuri* de încălcare a drepturilor copilului dintre care 191 *unice* și 231 *repetate*). Serviciul Telefonul Copilului a intervenit în **153** cazuri din care **145 unice** și **8 repetate**. În această perioadă din 2025 se atestă o creștere cu 22 *apeluri* comparativ cu anul 2024 când au fost recepționate 131 *cazuri* din care 129 *cazuri unice* și 2 *cazuri repetate*, cifre care sunt în creștere ușoară și față de aceeași perioadă a anului 2023 (127 *cazuri* din care 121 *cazuri unice* și 6 *cazuri repetate*). Astfel, în alte 55 cazuri (unice) recepționate la serviciul 116 111, 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 9 *cazuri* mai puține decât în perioada similară din anul trecut (2024).

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 **229** de fișe de sesizare și 2 Demersuri de colaborare privind cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic, cu 41 Fișe de sesizare mai multe expediate decât în aceeași perioadă a anului 2024, când au fost expediate 188 Fișe de sesizare și cu 50 Fișe de sesizare mai multe decât în aceeași perioadă a anului 2023 când au fost expediate 179 Fișe de sesizare.

În scopul realizării unei activități calitative privind cazurile de încălcare a drepturilor copiilor recepționate la linia telefonică 116 111, de către psihologii – consilierii serviciului au fost executate în total **1045** 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 crescut semnificativ cu 210 comparativ cu cele din semestrul I din 2024, unde s-a înregistrat un număr de 835 apeluri.

În ultima perioadă, în mod direct colaborarea cu autoritățile devine tot mai eficientă, iar interacțiunea cu specialiștii atestă îmbunătățiri semnificative respectiv atestăm și creșterea semnificativă a numărului de note informative recepționate pe cazuri de încălcare a drepturilor copiilor sesizate în teritoriu, fiind **362** la număr (117 note informative în 2024, 97 note informative în 2023 și 66 în 2022).

Numărul copiilor care au beneficiat direct sau indirect de serviciile Telefonului Copilului este de **1118 fete, 1203 băieți și alți 5 de copii a căror gen nu se cunoaște** în primul semestru de activitate a anului 2025, iar comparativ cu anul precedent s-au bucurat de asistență *1151 fete, 1548 băieți și alți 64 de copii a căror gen nu se cunoaște* iar pentru 2023 - *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 Telefonul Copilului au fost recepționate **2238 apeluri de intrare**, cifra dată fiind în creștere față de aceeași perioadă a anului 2024 (cu *180 apeluri* mai multe), unde au fost înregistrate **2058 apeluri**, în 2023 fiind înregistrate **1459** apeluri de intrare și **1282** de apeluri de intrare în 2022.

În anul 2025, semestrul I, fost au fost recepționate **501** de apeluri privind situații de încălcare a drepturilor copiilor (*200 unice și 301 repetate*), cifră care fluctuează de la an la an, în semestrul I din 2024 fiind înregistrate **424 cazuri** de violență, neglijare și alte forme de abuz, în 2023 în perioada de raportare fiind înregistrate **479** cazuri 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, în 2024 **188** fișe de sesizare iar în 2025 – **229 fișe de sesizare**.

Pe parcursul perioadei de referință a anului 2025, psihologii de la Telefonul Copilului au efectuat un total de **1045 apeluri de ieșire**, crescând cu 210 apeluri comparativ cu în semestrul I a anului

2024 când au fost făcute 835 apeluri de ieșire. Pentru anii anteriori fiind efectuate 1040 *apeluri de ieșire* – 2023 și 675 *apeluri de ieșire* în 2022. Comparând datele numerice reflectate mai sus putem spune cu certitudine că perseverența specialiștilor din cadrul serviciului Telefonul Copilului din anii precedenți dau roade în 2025, mai ales că și numărul răspunsurilor oficiale pe cazuri recepționate în perioada de referință a sporit, față de anii precedenți: **2025 – 362**, 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, cu toate că pe rețelele de socializare a serviciului avem un număr redus de urmăritori în rândul copiilor.

La inițiativa serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii, a partenerilor dar și împreună cu unii colaboratori ai Ministerului Muncii și Protecției Sociale au fost desfășurate un șir de activități, sesiuni informative și training-uri pentru copii. Participările externe au avut drept scop familiarizarea cu specificul activității serviciului Telefonul Copilului, sporirea vizibilității și promovarea serviciilor prestate de echipa de psihologi la 116 111, precum și consolidarea relațiilor și analiza eficacității mecanismului de colaborare.

Provocări și soluții

În primele 6 luni de activitate, în cadrul echipei serviciului Telefonul Copilului a fost angajat 1 psiholog nou. Totodată, același psiholog a comunicat despre faptul că planifică în următoarele luni să-și dea demisia, invocând următoarele motive:

- salariu insuficient pentru supraviețuire, care a crescut nesemnificativ în perioada 2017 - 2024;
- lipsa activităților extra care să permită manifestarea întregului potențial care ar putea stimula financiar;
- 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.

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

Ore lunare astronomice, care asigură funcționalitatea 116 111 - 24/24		Ore asigurate de 4 consilieri lunar	Ore suplimentare nebugetate
Ianuarie	744	636	108
Februarie	672	640	32
Martie	744	668	76
Aprilie	720	636	84
Mai	744	636	108
Iunie	720	672	48

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 (2017-2024); (a se analiza comparativ evoluția tipurilor de consiliere psihologică și asistență psiho-emoțională în situații de criză oferită în ultimii ani) Totodată menționăm că poate oferi consiliere psihologică 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). La fel, revizuirea salariului angajaților care se prezintă nemotivați din punct de vedere salarial.
- 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”.

În contextul celor expus mai sus (dificultățile create de concediu, lucru în ture de noapte și zile de odihnă/declaratate libere, realizarea activităților de promovare a serviciului din timpul personal al angajaților și mai ales fluxul de personal care consideră 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 suplinirii 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 116 111) pentru semestrul I a. 2025 (realizat în baza Contractului Nr. 7-LD din 16.01.25 încheiat cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al RM)

Articole de cheltuieli	Suma lunară	Perioada, luni	Suma anuală	Cheltuieli efective sem.I a.2025
Salarizarea personalului	54200	12	650400	325 200,00
Contribuții de asigurări sociale de stat obligatorii 24%	13008	12	156096	78 048,00
Total cheltuieli de personal	67208	12	806496	403 248,00
Servicii telefonie fixă și mobilă	2998	12	35976	14 356,36
Servicii internet	300	12	3600	1 500,00
Servicii editoriale (materiale promoționale)	32600	1	32600	
Taxa pentru membru al Liniei de asistență internațională pentru copii, 125 euro/an	2500	1	2500	3 932,00
Taxa pentru hosting și domeniu	2490	1	2490	1 680,05
Consumabile de birou	530	12	6360	2 423,00
Servicii bancare	489,83	12	5878,00	3 569,98
TOTAL			895900,00	430 709,39

Sîrbu Dina,



Manager Telefonul Copilului

15.07.2025