116111 TELEFONUL COPILULUI

# Raport anual de activitate

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII

TELEFONUL COPILULUI 116111

2025

# CUPRINS


1 INTRODUCERE

1. Prezentare generală a serviciului
2. Resposabilitățile de bază ale echipei
3. Realizările sericiului
4. Repere generale privind raportarea datelor statistice și modificările introduse

2 SPECIFICUL APELURILOR RECEPȚIONATE LA 116 111

1. Problemele abordate și consiliere psihologică
2. Tipuri de informații solicitate de apelnați
3. Date despre copiii asistați în dependență de vârstă și gen
4. Cazurile înregistrate la Telefonul Copilului și referite către structurile abilitate
5. Concluzii privind apelurile recepționate de la copii și adulți

3 TOTALURILE APELURILOR ÎNREGISTRATE

1. Date statistice generale
2. Harta apelurilor recepționate
3. Colaborare multidisciplinară și referirea cazurilor de încălcare a drepturilor copiilor

4 CONCLUZII GENERALE

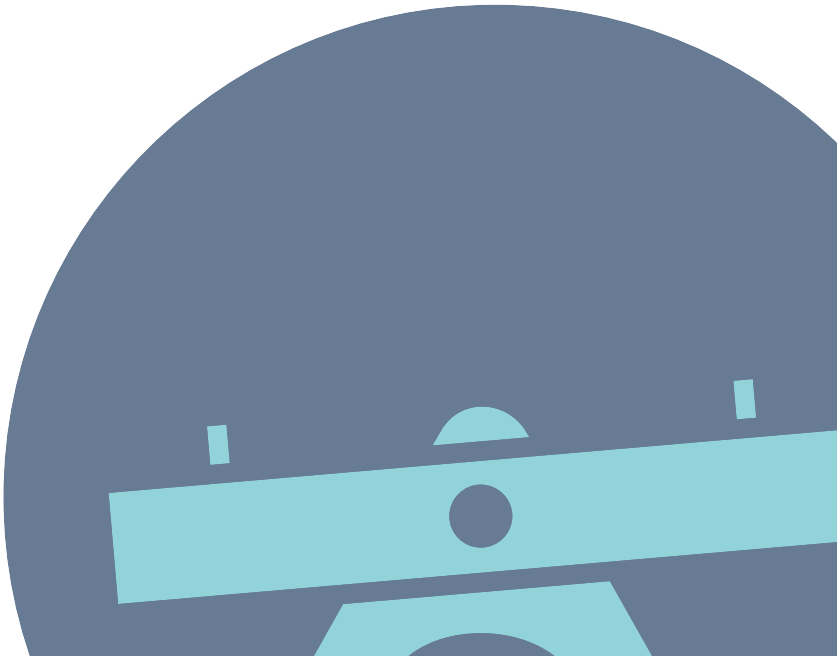
5 RECOMANDĂRI

# 1 INTRODUCERE

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII 116 1111 presupune activitatea unei linii telefonice cu numărul scurt 116 111 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 de a oferi sprijin 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 implimentat 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/ dar 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/judiciară și psihopedagogie.



# 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

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

# RESPONSABILITĂȚILE DE BAZĂ ALE ECHIPEI

- Recepționarea și înregistrarea în regim non-stop a apelurilor la numărul scurt 116 111 și a mesajelor din chat-ul disponibil pe pagina web www.telefonulcopilului.md;
- Stocarea, menținerea și raportarea datelor statistice;
- Asigurarea, monitorizarea și păstrarea corespondenței, precum și evidența documentelor interne;
- Realizarea apelurilor de ieșire pe cazuri de încălcare a drepturilor copiilor sau apeluri care necesită cercetarea unor informații adiționale. Intervenția telefonică cuprinde:

-informarea despre apelul recepționat
-actualizarea contactelor, datelor despre specialiști
-recepționarea datelor privind înregistrarea Fișei de sesizare
-analiza măsurilor întreprindese pe caz și recepționarea notelor informative
-sensibilizarea privind nevoile copiilor și responsabilizarea referitoare la consecințele de ordin emoțional/psihologic/fizic raportate la dificulatea copilului.

- Mentenanța paginii web al serviciului www.telefonulcopilului.md, Paginiilor pe Facebook și Instagram și Tik Tok – Telefonul Copilului 116 111 (în septembrie 2025 a fost creată pagina serviciului Telefonul Copilului pe TikTok). Crearea de conținut, crearea imaginilor vizuale, a reel-urilor și a publicațiilor specifice activității desfășurate la Telefonul Copilului 116 111;
- Participarea/organizarea de sesiuni informative pentru copii și ateliere de lucru pentru profesioniști, desfășurarea unor sesiuni tematice în calitate de speaker și implicare în cadrul evenimentelor externe;

# RESPONSABILITĂȚILE DE BAZĂ ALE ECHIPEI

- Actualizarea și menținerea ghidului de referință;
- Desfășurarea concursurilor de angajare și asigurarea instruirii inițiale și continuă a stagiarilor selectați;
- Dezvoltarea și conceptualizarea materialelor de vizibilitate specifice activității serviciului și distribuirea acestora în cadrul activităților de promovare;
- Participarea în cadrul evenimentelor în cadrul zilelor tematice, conceptualizarea și organizarea activităților interactive interesante pentru copii precum și distribuirea materialelor informative.

# REALIZĂRILE SERVICIULUI

- În Septembrie 2025 a fost creată pagina serviciului Telefonul Copilului Moldova pe TikTok și a fost inițiat procesul de filmare a reel-urilor cu implicarea directă a psihologilor din cadrul serviciului;

- Pe parcursul anului 2025 s-a intensificat creșterea activității pe rețelele de socializare – Facebook, Instagram și TikTok al serviciului Telefonul Copilului 116111 totodată crescând numărul de urmăritori și aprecieri;

- Pe parcursul anului 2025, specialiștii din cadrul serviciului au participat la emisiuni TV și radio, au oferit interviuri în scris portalurilor online în cadrul cărora a fost oferite informații despre serviciul Telefonul Copilului, specificul apelurilor recepționate la numărul scurt 116 111 și/sau în chat-ul disponibil pe pagina web ww.telefonulcopilului.md și descrierea complexității intervențiilor realizate pe cazurile de încălcare a drepturilor copiilor înregistrate;

# REALIZĂRILE SERVICIULUI

- Recepționarea pozitivă și implicarea la solicitările specialiștilor din domeniul media, ce vizează realizarea articolelor tematice la subiectul protecției drepturilor copiilor, conținuturi informative despre activitatea serviciului Telefonul Copilului dar și scurte intervenții la radio în contextul zilelor tematice și în reportaje realizate de către jurnaliști de la canale TV, radio și portaluri de știri (#diez, Nokta.md, Bună dimineața, TRM);

- Implicarea în activități de nivel național, acțiuni de vizibilitate și informare în contextul 9 mai – ”Ziua Europei”, 1 iunie – ”Ziua Internațională a copilului”, 4 iunie – ”11 ani de activitate a Serviciului Telefonul Copilului 116 111”, fiind disctribuite materiale de vizibilitate la peste 500 copii;

- Organizarea de activități interactive cu copiii în cadrul zilelor tematice – Ziua Familie din 15.05.2025, Ziua Tineretului din 12.08.2025, Ziua Nonviolenței din 02.10.2025, fiind implicați peste 100 copii;

# REALIZĂRILE SERVICIULUI

- Inițierea colaborării cu CIDDC timp în care am realizat activități împreună – sesiune online din 20.11.2025 cu educatori, profesori și psihologi în care a fost abordat subiectul Drepturilor Copiilor, Informare despre specificul Serviciului Telefonul Copilului și modalitățile de acces. În cadrul activității au participat 333 specialiști și a durat 2 ore;

- La fel, în colaborare cu CIDDC au fost concepute mai multe inițiative comune care au drept scop promovarea serviciului Telefonul Copilului 116 111 în rândul copiilor/specialiștolor pe parcursul anului 2026 – Instruirea specialiștilor din cadrul serviciului Telefonul Copilului în crearea de conținut atractiv copiilor (reel-uri), activități de promovare a serviciului în rândul copiilor de la Platforma Copiilor și Fetele pentru Siguranța online, Companie de promovare a serviciului prin crearea de reel-uri împreună cu membrii Platforma Copiilor, Program de formare a specialiștilor din domeniul educațional despre domeniul drepturilor copiilor și multe alte inițiative care urmează a fi implementate;

# REALIZĂRILE SERVICIULUI

- În luna Septembrie 2025, copii din cadrul Platforma Copiilor au făcut o evaluare a serviciului Telefonul Copilului 116 111, colaborare care ne-a ajutat să optimizăm informația care este plasată pe online și să adaptăm materialele distributive în concordanță cu necesitățile copiilor. Tot din acest raport am aflat că identitatea vizuală a serviciului necesită modificări, care urmează a fi implimentate pe parcursul următorului an;

- Participarea pentru prima dată în cadrul Forumului Național al Drepturilor Copilului din 21.11.2025 unde un reprezentant din cadrul serviciului Telefonul Copilului a prezentat pe scurt reușitele serviciului și a încurajat copiii că pot suna 24/24 gratuit, anonim și confidențial; (250 copii)

- Creșterea volumului informațional distribuit de către serviciului Telefonul Copilului prin intermediul implicării în activități de promovare – obiectiv realizat datorită activităților realizate cu suportul OIM și în colaborare cu CNFACEM, în mai multe instituții de învățământ și tabere de odihnă; (260 copii)

# REALIZĂRILE SERVICIULUI

- Implicarea în cadrul unor activităţi de familiarizare cu serviciile Ministerului Muncii şi Protecţiei Sociale în cadrul unor vizite/excursii a copiilor organizate în colaborare cu Serviciul informare şi comunicare cu mass-media din cadrul MMPS;

- Conceptualizarea şi desfăşurarea unor sesiuni informative cu copii din 7 tabere de odihnă pentru copii în cadrul unui parteneriat cu OIM, CNFACEM şi MMPS. Beneficiarii direcţi ai programului au fost informaţi despre drepturile copiilor, tipurile de violenţă şi specificul serviciului Telefonul Copilului 116 111. În cadrul activităţilor am interacţionat cu 790 copii dintre care 443 fete şi 347 băieţi + 37 copii dintre care 20 fete şi 17 băieţi în cadrul vizitei în tabăra din cadrul ARTICO din data de 12.08.2025 în contextul Zilei Internaţionale a Tineretului;

- Conceptualizarea şi desfăşurarea unor sesiuni informative cu copii din 4 instituţii de învăţământ în cadrul unui parteneriat cu Fundaţia pentru Dezvoltare în care copii/elevii, într-un cadru nonformal (pictat pe torbiţe) au fost sensibilizaţi despre situaţii de încălcare a drpturilor lor, au fost informaţi despre serviciul Telefonul Copilului 116 111 şi încurajaţi să raporteze atunci când drepturile lor sau al semenilor sunt încălcate. În cadrul activităţior au participar 148 copii;

# REALIZĂRILE SERVICIULUI

- Implicarea activă a psihologilor din cadrul serviciului în cadrul unor ateliere de instruire, seminare, sesiuni informative, vizită de studiu organizate la inițiativa partenerilor precum - CI La Strada Moldova, MMPS, OIM, CNPAC, CNFACEM;

- Pe parcursul anului 2025, specialiștii din cadrul Serviciului Telefonul Copilului 116 111 au realizat peste 120 de activități de informare, promovare și sensibilizare după cum urmează:

- Activități directe de informare și prevenție cu copiii (școli, tabere, evenimente publice):

– circa 30 activități desfășurate în format non-formal și formal cu participarea a peste 800 de copii;

- Participări la evenimente publice, forumuri, instruiri și ateliere:

– aproximativ 15 activități;

- Apariții media (emisiuni TV, interviuri radio/online, articole):

– circa 11 apariții media;

- Activități online și sesiuni de informare (Zoom, Meet):

– 5 activități;

- Mesaje și campanii de informare distribuite prin rețelele de socializare (Facebook, Instagram, TikTok):

– peste 60 de postări tematice/informative și video (reel-uri);

# REALIZĂRILE SERVICIULUI

Tematicile activităților realizate: Bullying-ul și efectele lui dăunătoare asupra bunăstării copiilor, Activități pentru inimi curajoase – exprimarea cu încredere a emoțiilor în familie, Strategii de comunicare și de îmbunătățire a relaționării între copii prin informare și promovarea serviciilor specifice protecției copilului, Atelier pentru copii – împreună suntem mai puternici, Promovarea valorilor nonviolenței, toleranței și respectului reciproc prin activități de informare despre serviciul Telefonul Copilului, Sporirea nivelului de siguranță și încredere a copiilor prin informare și promovarea serviciilor specifice protecției copilului.

La fel, a fost pus accent pe prevenirea abuzului sexual și exploatării sexuale a copiilor în cadrul activităților prin studii de caz dar și prin activități dedicate Zilei Europene pentru Protecția Copiilor împotriva Exploatării Sexuale și prin mesaje (format scris și video) de informare privind siguranța online;

Categoriile de beneficiari în cadrul activităților realizate pe parcursul anul 2025 au fost:

- copii de diferite vârste (6–18 ani)
- părinți și reprezentanți legali
- cadre didactice, specialiști din domeniul protecției copilului
- publicul larg prin intermediul mass-media și rețele de socializare (Facebook, Instagram, TikTok);

# PROBLEMELE ABORDATE ȘI CONSILIERE PSIHOLOGICĂ

Pe parcursul anului 2025, la serviciul Telefonul Copilului au fost recepționate 2178 apeluri în cadrul cărora psihologii au oferit servicii de consiliere psihologică atât copiilor cât și adulților. Asistența acordată copiilor aflați în situații de criză și suportul emoțional oferit de către specialiști sunt oferite atât la numărul scurt 116 111 dar și prin chat-ul disponibil pe pagina web www.telefonulcopilului.md 24/24 gratuit, anonim și confidențial.

Consilierea psihologică reprezintă instrumentul de bază utilizat de către psihologii serviciului Telefonul Copilului 116 111, contribuind la creșterea eficienței intervenției în toate tipurile de apeluri recepționate. În cazul apelurilor recepționate din partea copiilor, psihologii abordează frecvent subiecte care necesită îndrumare și suport psihoemoțional precum:

- dificultăți emoționale;
- dificultăți de relaționare cu părinții, cu semenii, cu frați/surori;
- probleme ale sănătății mintale și tendințe suicidale;
- stări depresive și automutilare;
- tulburări de alimentație;
- stima de sine;

# PROBLEMELE ABORDATE ȘI CONSILIERE PSIHOLOGICĂ

În apelurile recepționate din partea părinților predomină preocupările legate de dificultățile de relaționare cu copii. De asemenea, pe parcursul anului 2025, adulții și-au exprimat îngrijorarea cu referire la manifestările comportamentale ale copiilor, despre suspiciunea existenței unor probleme ale sănătății mintale, situații care generează, în mod firesc multiple provocări.



Pe parcursul anului 2025, la acest capitol a fost introdusă o categorie nouă – Tulburări de alimentație, reflectând comportament alimentar nesănătos, preocupare excesivă față de mâncare, greutate și aspect fizic – care evident afectează starea de sănătate fizică, emoțională și socială a copilului. În acestă perioadă au fost recepționate 24 apeluri din partea copiilor și 3 apeluri din partea părinților/îngrijitorilor la această categorie.

# Informare privind protecția copilului

La capitolul apeluri de informare privind protecția copilului, pe parcursul anului 2025 au fost recepționate la Telefonul Copilului 1997 apeluri. În aceste apeluri persoanele apelante (adulți, copii) au urmărit scopul de a primi informații despre sistemul de protecție a copilului. În toate aceste apeluri, apelanții au beneficiat de suport informațional privind:

Copiii au solicitat informații despre drepturilor lor, cum ele pot fi protejate și ce pot întreprinde în situațiile în care siguranța lor ar putea fi afectată.

Cert este faptul că în asemenea apeluri, fie recepționate de la copii sau adulți - sunt ghidați privind aspectele legislative, măsurile de protecție, instituțiile și specialiștii la care pot să se adreseze.

# Situații de încălcare a drepturilor copilului

În apelurile în care sunt raportate situații de încălcare a drepturilor copilului, pe parcursul anului 2025 au fost recepționate în total în **1352 de apeluri.** Dintre acestea, au fost reflectate în Fișele de sesizare expediate, cât și în cadrul demersurilor de colaborare în 406 de apeluri.

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 a păstra legătura în vederea monitorizării cazului.

În funcție de particularitățile persoanei apelante și elementele de consiliere implicate suplimentar, astfel de apeluri ca durată pot varia între 20 min și 45 min.

Cu toate acestea, în cazul apelurilor recepționate de la copii, ținând cont de vulnerabilitatea acestora, necesitatea satisfacerii și asigurării principiilor de abordare constructivă bazată pe particularitățile de dezvoltare a copilului durata apelului se poate extinde până psihologul nu se asigură că acesta este stabil din punct de vedere emoțional.

# Apelurile de ieșire

O altă categorie de apeluri care cu an ce trece sunt tot mai multe ca număr la Telefonul Copilului 116 111, sunt - Apelurile de ieșire care pe parcursul anului 2025 au fost în număr de **2451**. În acest caz, se face necesar de menționat faptul că volumul de lucru al psihologilor serviciului nu se rezumă exclusiv la apelurile recepționate și timpul petrecut în discuțiile telefonice ori conversațiile pe chat, ci și la apelurile de ieșire și intervențiile realizate pe cazuri ori apeluri considerate ca fiind suspecte. „Intervenția" reprezintă un apel realizat de psihologul serviciului, în care se discută despre un anumit caz/apel cu asistentul social, primarul ori polițistul - în dependență de specificul apelului.

De obicei, acestea se realizează pentru a fi stabilit un contact cu specialistul care intervine în mod direct pentru a proteja un copil, astfel având posibilitatea de a-i aduce la cunoștință mai multe detalii iar în alte cazuri, pentru a-i sensibiliza și a-i informa despre aspectele comportamentale sau psihoemoționale pe care le pot cunoaște mult mai profund angajații serviciului care sunt psihologi. Mai mult de atât, intervențiile pe cazuri/apeluri sunt realizate către apelanții copii sau adulți cu scopul de a fi păstrată legătura și de rămâne aproape de situația copilului a căror drepturi au fost încălcate. În mod ordinar, fiecare apel/caz suspect recepționat la linie poate avea în mediu 2-3 intervenții. În alte situații se întâmplă ca un apel/caz să necesite mai multe intervenții, cum ar fi 6-7 (în perioada a 1, 2 sau mai multe luni).

Aceasta se întâmplă și din moment ce la 116111 sunt recepționate apeluri repetate în care apelanții se arată nemulțumiți de intervențiile realizate, informează că situațiile de încălcare a drepturilor copiilor continuă sau lucrurile nu s-au schimbat în favoarea copiilor în urma sesizărilor.
Deci, pe parcursul anului 2025 psihologii Telefonului Copilului au realizat în total 2451 de intervenții, **cu 629 intervenții mai multe** decât pe parcursul anului 2024, cu 105 intervenții mai multe decât pe parcursul anului 2023 și cu 909 mai multe decât pe parcursul anului 2022, fapt care se datorează exclusiv îmbunătățirii colaborării cu specialiștii și eficientizării interacțiunii cu aceștia în comparație cu anii precedenți.

# TIPURI DE INFORMAȚII SOLICITATE DE APELANȚI

În Tabelul 1, este prezentată analiza datelor din anul 2025 care arată că cele mai multe apeluri au fost recepționate din partea adulților, care au solicitat în mare parte informații cu referire la drepturile copiilor, sprijin material și regimul de întrevedere cu copiii.

Numărul acestor apeluri reflectă interesul adulților pentru protejarea interesului superior al copilului, pentru accesarea serviciilor și mecanismelor de suport existente. Totodată, în apelurile recepționate din partea copiilor, am observat că erau interesați preponderent de subiecte precum - informații despre specificul serviciului Telefonul Copilului, informații despre drepturile copiilor și apeluri de cercetare, ceea ce evidențiază necesitatea copiilor de a se familiariza cu serviciul și de a verifica funcționalitatea liniei înainte de a aborda subiecte personale. Din observații am înțeles că această tendință este una firească și sugerează construirea treptată a încrederii copiilor în serviciul 116 111.

De asemenea, se remarcă un număr semnificativ de apeluri de ieșire – **233** la număr, realizate în special pentru oferirea de informații privind drepturile copiilor și completarea informației oferite în apelul unic dar și situații care au necesitat clarificări suplimentare sau actualizarea informațiilor furnizate inițial. Apelurile de ieșire au inclus și consultarea specialiștilor în vederea verificării unor situații sensibile care puteau avea impact asupra siguranței sau bunăstării copiilor. Drept rezultat, datele prezentate în tabelul de mai sus confirmă rolul serviciului Telefonul Copilului ca suport informațional și de suport atât pentru copii cât și pentru adulți.

| | Adulți | Copiii | Apeluri de ieșire |
|---|---|---|---|
| Informații despre specificul TC | 184 | 599 | - |
| Informații despre drepturile copiilor | 390 | 150 | 179 |
| Informații despre copii cu CES | 43 | 4 | 17 |
| Informații despre adopție | 7 | - | 1 |
| Informații despre scoaterea din țară a cop. | 1 | - | - |
| Informații oferite refugiaților | 2 | 2 | - |
| Încadrarea în instituții școlare/preșcolare | 12 | - | - |
| Servicii tutelă-curatelă | 9 | - | - |
| Regim de întrevedere cu copii | 52 | - | 13 |
| Solicitare de ajutor material | 148 | - | 17 |
| Colaborare cu grupuri profesionale | 50 | - | 5 |
| Apeluri de cercetare | - | 254 | - |
| Altele | 90 | - | 1 |
| Total | 1997 | | 233 |
| | 2230 | | |

**Tabelul 1. Tipuri de informații solicitate de către apelanți**

Datele înregistrate în tabelul 2 arată că pe parcursul anului 2025, la serviciul Telefonul Copilului 116 111 cei mai mulți apelanți au fost copii - **2.046 apeluri recepționate,** ceea ce confirmă nevoia continuă a copiilor de suport psiho-emoțional și consiliere psihologică.

Cele mai des întâlnite subiecte abordate de copii au vizat lipsa de comunicare, dificultățile emoționale, problemele de relaționare cu părinții și tendințele suicidale. De asemenea, copiii au solicitat suport pentru probleme de sănătate mintală, automutilare, probleme sentimentale, relaționarea cu semenii, sexualitate, bullying și mai nou - tulburări de alimentație ceea ce scoate în evidență diversitatea și complexitatea situațiilor cu care se confruntă aceștia zi de zi.

Pe parcursul anului 2025 au fost recepționate **132 apeluri** în care aceștia au solicitat suport emoțional și consiliere psihologică. Cele mai frecvente subiecte au fost legate de probleme de relaționare cu copiii, probleme ale sănătății mintale, dificultăți emoționale și tendințe suicidale.

| | Adlți | Copii | Apeluri de ieșire |
|---|---|---|---|
| Probleme de relaționare cu părinții | 1 | 249 | 5 |
| Probleme de relaționare cu copiii | 25 | – | 5 |
| Probleme de relaționare cu semenii | – | 95 | 1 |
| Probleme de relaționare cu frați/surori | 1 | 8 | – |
| Probleme de relaționare cu buneii | – | 5 | – |
| Probleme de relaționare | – | 49 | 1 |
| Probleme sentimentale | 5 | 90 | – |
| Probleme ale sănătății mintale | 25 | 121 | 1 |
| Depresie postnatală | 2 | – | 1 |
| Lipsă de comunicare | – | 562 | – |
| Educație financiară | – | 1 | – |
| Parenting | 1 | – | – |
| Doliu | – | 14 | – |
| Dificultăți emoționale | 20 | 253 | 1 |

| | Adulți | Copii | Apeluri de ieșire |
|---|---|---|---|
| Sexualitate | 4 | 51 | 4 |
| Adicții | 2 | 31 | 1 |
| Anxietate/fobii | - | 35 | 1 |
| Aspectul fizic | - | 10 | - |
| Stima de sine/autoapreciere | - | 16 | - |
| Tendințe suicidale | 17 | 186 | 9 |
| Stări depresive | 1 | 23 | 1 |
| Automutilare/Stări depresive | 5 | 58 | - |
| Întrebări existențiale | 2 | 26 | - |
| LGBT | 2 | 12 | 1 |
| Reușită școlară | 7 | 51 | - |
| Bullying | 4 | 38 | - |
| Alienare părintească | 1 | - | - |
| Dezvoltare personală | 1 | 9 | - |
| Ghidare în carieră | 2 | 16 | - |
| Tulburări de alimentație | 3 | 24 | - |
| Mulțumiri | 1 | 13 | - |
| | 132 | 2046 | 32 |
| TOTAL | 2178 | | |
| | 2210 | | |

**Tabelul 2. Problemele abordate – consiliere psihologică**

Totodată, pe parcursul anului 2025 au fost realizate **32 apeluri de ieșire,** care au avut drept scop clarificarea unor informații suplimentare și consultarea specialiștilor în vederea protejării siguranței emoționale și bunăstării copiilor. De obicei, intervențiile la această categorie de apeluri vizează reducerea tensiunii emoționale resimțite de apelant, orientarea către activități care le aduc plăcere copiilor și construirea încrederii în serviciul Telefonul Copilului 116 111, astfel încât aceștia să se simtă auziți și sprijiniți continuu.

Per general, pe parcursul anului 2025, de sprijin psiho-emoțional și consiliere psihologică au beneficiat direct sau indirect **2.178 copii.**

Conform datelor înregistrate pe parcursul anului 2025 prezentate în Tabelul 3, numărul total de copii asistați în apelurile unice a fost de **5.500 copii**, ceea ce reprezintă o creștere față de anul precedent 2024 când au fost asistați cu 533 copii mai puțini (4967 copii asistați în 2024).

În cadrul apelurilor referitoare la informarea despre drepturile copiilor, au fost asistați **1.974 copii**, dintre care 959 fete, 1.008 băieți și 7 copii a căror gen nu se cunoaște.
În ceea ce privește consilierea psihologică, au beneficiat de suport direct sau indirect **1.601 copii**, dintre care 842 fete, 756 băieți și 3 copii a căror gen nu se cunoaște.
Totodată, în apelurile în care au fost raportate cazuri/situații de încălcare a drepturilor copiilor au fost asistați **1.925 copii** (975 fete, 948 băieți și 2 copii a căror gen nu se cunoaște), fiind înregistrate 527 cazuri unice și 22 de cazuri pentru care s-a intervenit repetat.

| Copii asistați în totalul apelurilor unice | | | |
|---|---|---|---|
| Informare despre drepturile copiilor, apeluri unice - 1775 | 1974 | Fete | 959 |
| | | Băieți | 1008 |
| | | Nu se cunoaște | 7 |
| Consiliere psihologică, apeluri unice - 1608 | 1601 | Fete | 842 |
| | | Băieți | 756 |
| | | Nu se cunoaște | 3 |
| Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, 527apeluri unice + 22 cazuri pe care s-a intervenit repetat | 1925 | Fete | 975 |
| | | Băieți | 948 |
| | | Nu se cunoaște | 2 |
| TOTAL | 5500 | | |

**Tabelul 3. Numărul total de copii asistați în apelurile unice**

Comparativ cu anul 2024, se observă o ușoară schimbare în distribuția pe gen a copiilor asistați: dacă pe parcursul anului 2024 numărul băieților depășea clar pe cel al fetelor (1125 băieți asistați și 757 fete pentru Informare despre drepturile copilului, 694 băieți asistați și 481 fete asistate în Consiliere psihologică, 925 băieți asistați și 864 fete asistate în cazul Situațiilor de încălcare a drepturilor copilului) în toate tipurile de categorii din 2025 diferențele sunt mai echilibrate.

Drept exemplu, la apelurile pentru consiliere psihologică numărul fetelor - 842 este mai mare decât al băieților - 756, iar în apelurile privind încălcarea drepturilor copiilor, diferența este nesemnificativă.

Per ansamblu, cei mai mulți copii asistați au fost în cadrul apelurilor de situații de risc și încălcarea drepturilor copiilor iar creșterea numărului total de copii asistați față de anul precedent 2024 confirmă faptul că serviciul Telefonul Copilului 116 111 rămâne un instrument esențial de suport, informare și protecție pentru fiecare copil din Republica Moldova.

| Vârsta | Tipuri de apeluri | | |
|---|---|---|---|
| | Informare în drepturile copiilor | Consiliere psihologică | Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor |
| 0-1 ani | 74 | 2* | 49 |
| 2-4 ani | 190 | 5* | 204 |
| 5-6 ani | 85 | 5* | 131 |
| 7-9 ani | 225 | 60 | 290 |
| 10-12 ani | 459 | 353 | 177 |
| 13-15 ani | 589 | 807 | 443 |
| 16-18 ani | 335 | 366 | 109 |
| Nu se știe vârsta | 17 | 3 | 522 |
| TOTAL | 1974 | 1601 | 1925 |
| | 5500 | | |

**Tabelul 4. Copii asistați în 2025 conform vârstei în apelurile unice**

* 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 12 copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani care de sine stătător nu ar fi putut apela la 116 111.

Analiza datelor din Tabelul 4 evidențiază distribuția copiilor asistați în apelurile unice recepționate pe parcursul anului 2025 conform vârstei copiilor.
Din apel se evidențiază că copii de 13-15 ani au fost asistați cel mai mulți pentru consiliere psihologică – 807 copii iar în cazuri de încălcare a drepturilor copiilor au fost asistați - 443 copii. Copii de 10-12 ani au beneficiat de consiliere psihologică în număr de 353 iar 290 copii de 7-9 ani au fost asistați în apelurile privind încălcarea drepturilor copiilor. Această distribuție reflectă faptul că adolescenții sunt mai activi în a solicita sprijin direct pentru consiliere psihologică și situații de încălcare a drepturilor copiilor.

În ansamblu, putem observa că, comparativ cu anul precedent 2024, numărul copiilor asistați în apelurile unice pe parcursul anului 2025 a crescut și a rămas ridicat în grupele de vârstă 10-18 ani, ceea ce confirmă continuitatea nevoii de sprijin psiho-emoțional și de protecție în rândul adolescenților. Copiii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani rămân o categorie vulnerabilă, care depinde de implicarea părinților pentru a beneficia de servicii.

## CAZURILE ÎNREGISTRATE LA TELEFONUL COPILULUI ȘI REFERITE CĂTRE STRUCTURILE ABILITATE

Reieșind din datele prezentate în Tabelul 5, observăm că pe parcursul anului 2025, cele mai multe apeluri recepționate atât de la adulți cât și de la copii vizează cazuri de violență în familie, menținându-se astfel tendința constantă observată și în anii precedenți.

Violența în familie continuă să reprezinte principala formă de încălcare a drepturilor copilului raportată, cu predominanța formelor de violență fizică și psihologică, atât în apelurile recepționate din partea adulților dar și a copiilor. Numărul de apeluri de ieșire - **771** efectuate în aceste cazuri indică necesitatea de intervenții și monitorizări constante din partea specialiștilor.

| | | Adulți | Copii | Apeluri de ieșire |
|---|---|---|---|---|
| VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE | Psihologică | 88 | 56 | 223 |
| | Fizică/psihologică/sexuală | 5 | 6 | 17 |
| | Fizică/psihologică | 222 | 107 | 509 |
| | Sexuală/psihologică | 12 | 13 | 22 |
| | Acțiuni perverse cu caracter sexual | 2 | - | - |
| VIOLENȚĂ ÎN STRADĂ | Psihologică | 14 | - | 25 |
| | Fizică/psihologică | 9 | - | 2 |
| | Fizică/psihologică/sexuală | 2 | - | 6 |
| | Sexuală/psihologică | 8 | 8 | 39 |
| | Economică/psihologică | 1 | - | - |
| VIOLENȚĂ ÎN INSTITUȚIE | Psihologică | 65 | 20 | 162 |
| | Fizică/psihologică | 101 | 11 | 205 |
| | Bullying | 39 | 4 | 87 |
| | Economică/psihologică | 1 | - | 2 |
| | Sexuală/psihologică | 1 | - | 1 |

Pe parcursul anului 2025, cazuri suspecte de neglijare au fost raportate în **339 apeluri din partea adulților** și **38 din partea copiilor,** fiind la fel o tendință încă din anii precedență. Deși este o formă de abuz nonviolent, neglijarea rămâne una dintre cele mai grave forme de încălcare a drepturilor copilului, având consecințe asupra dezvoltării fizice, emoționale și sociale a copiilor.

| | Adulți | Copii | Apeluri de ieșire |
|---|---|---|---|
| Neglijare | 339 | 38 | 607 |
| Comportament deviant | 59 | 17 | 148 |
| Molestare | 5 | 1 | 7 |
| Copii implicați în cerșit | 20 | - | 25 |
| Exploatare prin muncă | 13 | 1 | 38 |
| Potențial trafic de copii | - | 1 | 1 |
| Hărțuire în mediul online | - | 5 | 18 |
| Hărțuire sexuală | - | - | 11 |
| Hărțuire sexuală în mediul online | 3 | 9 | 9 |
| Hărțuire sexuală în mediul offline | 2 | 4 | - |
| Ademenire în scopuri sexuale | 2 | 9 | 3 |
| Agresiune online cu scop de intimidare | 3 | 6 | 3 |
| Șantaj sexual în mediul online | 4 | 11 | 10 |
| Abuz sexual online | - | - | - |
| Calomniere | 5 | - | 6 |
| Total | 1025 | 327 | 2186 |
| | 1352 | | |
| | 3538 | | |

**Tabelul 5. Subiecte abordate de către apelanții. Cazuri suspecte de încălcare gravă a drepturilor copilului raportate**

Persistența acestui fenomen confirmă faptul că condițiile de locuit insalubre, lipsa produselor alimentare și alimentație sumară, lipsa condițiilor minime de igienă și a produselor de îngrijire, neimplicarea emoțională a părinților/îngrijitorilor continuă să fie o realitate care este raportată la serviciul Telefonul Copilului 116 111.

Tot în Tabelul 5 observăm un alt fenomen raportat la Telefonul Copilului 116 111 - comportament deviant.Acest fenomen este corelat cu situații de neglijare îndelungată, violență în familie și abuz de alcool din partea părinților. Pe parcursul anului 2024 au fost recepționate 39 apeluri în care au fost raportate situații de comportament deviant pe când pe parcursul anului 2025 au fost recepționate 76 apeluri, fiind observată o creștere semnificativă a numărului de apeluri cu 37. Creșterea numărului de apeluri în care au fost raportate situații de comportament deviant, rămân un indicator al vulnerabilităților multiple cu care se confruntă copiii proveniți din medii familiale disfuncționale.

Totodată, pe parcursul anului 2025 observăm o creștere a numărului de apeluri în care au fost raportate situații în care drepturile copiilor au fost încălcate în mediul online - hărțuire în mediul online, șantaj sexual în mediul online, agresiune online cu scop de intimidare și ademenire în scopuri sexuale. Deși aceste fenomene au fost actuale pe parcursul anului 2024, datele prezentate în tabelul 5 pentru anul 2025 confirmă că mediul online reprezintă spațiu de risc pentru copii, fiind necesare intervenții specializate și acțiuni de prevenire adaptate noilor realități digitale.

Apelurile în care sunt raportate situații de violență în instituții inclusiv bullying-ul, continuă să fie raportate într-un număr semnificativ la fel ca și apelurile în care sunt raportate situații de violență în stradă.

| Abuzatori | Adulți | Copii |
|---|---|---|
| Părinte-copil | 669 | 225 |
| Bunei-copil | 20 | 2 |
| Rudă-copil | 3 | 10 |
| Amic-copil | - | 2 |
| Tutore-copil | 4 | - |
| Unchi-copil | 1 | 1 |
| Vecin-copil | 6 | - |
| Pedagog-copil | 91 | 22 |
| Educator-copil | 45 | - |
| Director (grădiniță/ școală)-copil | 33 | 4 |
| Dădacă-copil | 4 | - |
| Lucrător medical-copil | 7 | 1 |
| Lucrător tehnic-copil | - | 1 |
| Angajator-copil | 10 | - |
| ATL-copil | 5 | - |
| Persoană străină-copil | 42 | 36 |
| APP-copil | 3 | 1 |
| Copil-copil | 71 | 22 |
| Frate-copil | 7 | - |
| Adult-adult | 4 | - |
| Total | 1025 | 327 |
| | 1352 | |

**Tabelul 6. Top abuzatori în cazurile de încălcare a drepturilor copiilor**

Din apelurile recepționate și înregistrate de către psihologii echipei Telefonul Copilului 116 111, observăm că situațiile în care raportul abuzator – copil este părintele, persoana față de care copilul esteîntr-o relație de dependență.

Acest fapt reprezintă o tendință îngrijorătoare de-a lungul anilor (569 situații pentru anul 2024 și 894 pentru anul 2025), întrucât familia ar trebui să reprezinte mediul de siguranță și protecție pentru copil, iar expunerea la abuz în acest context afectează dezvoltarea sa emoțională și socială pe termen lung potențial ducând la dezvoltarea sechelelor psihoemoționale ireversibile.
Un număr semnificativ de apeluri vizează situațiile de încălcare a drepturilor copiilor care se produc în mediul instituțional, fiind menționați pedagogi, educatori, dădacă și directori de instituții - ceea ce evidențiază necesitatea consolidării mecanismelor de prevenire și monitorizare în instituții.

În ansamblu, structura abuzatorilor din anul 2025 confirmă persistența principalelor tipare observate în anul precedent 2024, subliniind importanța intervențiilor timpurii și a acțiunilor de prevenire în familie, comunitate și instituții.

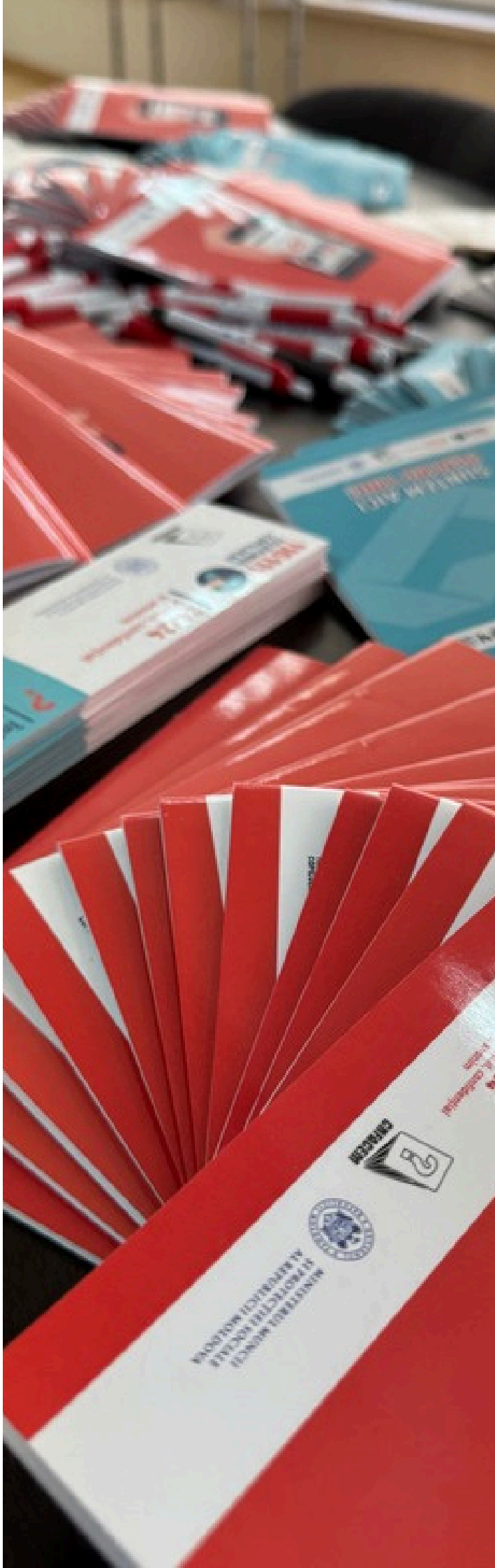
## CONCLUZII PRIVIND APELURILE RECEPȚIONATE DE LA COPII ȘI ADULȚI

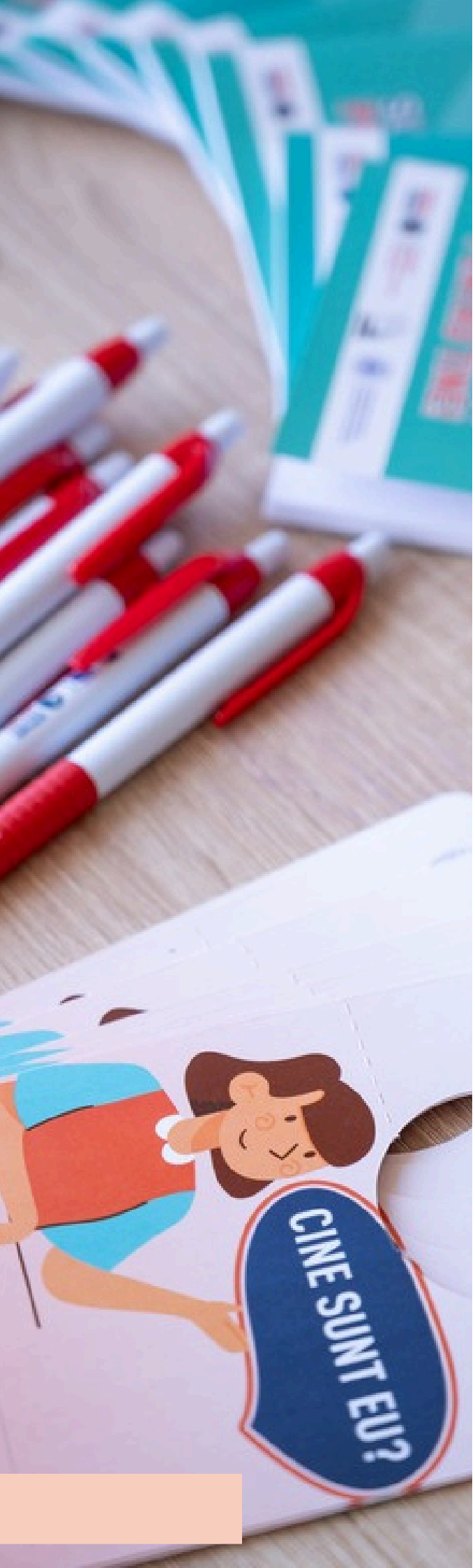
Pe parcursul anului 2025, serviciul Telefonul Copilului 116 111 a continuat să reprezinte un instrument esențial de informare, consiliere și protecție a copiilor, dar și un punct de suport pentru adulții implicați în creșterea și îngrijirea acestora. Similar anilor precedenți, copiii rămân printre cei mai activi apelanți – fiind și grupul țintă, iar modul în care aceștia inițiază apelurile – uneori într-o manieră relaxată, jucăușă sau aparent lipsită de gravitate – reflectă de fapt, nevoia de a testa disponibilitatea specialiștilor de a-i asculta și sprijini într-un mediu maxim securizant.

Pe parcursul anului 2025, psihologii serviciului Telefonului Copilului au oferit suport psihoemoțional unui număr semnificativ de copii, apelurile vizând dificultăți emoționale, lipsa de comunicare, probleme de relaționare cu părinții/semenii dar și situații ce țin de sănătatea mintală.

Se menține tendința observată și în anul 2024 privind creșterea adresărilor legate de stări depresive, automutilare și tendințe suicidale, ceea ce indică o vulnerabilitate accentuată în rândul copiilor.

Categoria „Lipsa de comunicare" continuă să înregistreze cel mai mare număr de apeluri din partea copiilor, confirmând faptul că părinții sau persoanele în grija cărora se află copiii nu dispun întotdeauna de timpul, disponibilitatea emoțională sau abilitățile necesare pentru a comunica eficient cu aceștia.
În acest context, serviciul Telefonul Copilului devine pentru mulți copii un spațiu sigur de exprimare, unde discuțiile inițiale uneori dezorganizate sau marcate de plictiseală se transformă treptat în conversații profunde despre nevoi, temeri, interese și dificultăți.






La fel ca și în anii precedenți, pe parcursul anului 2025, copiii au apelat la serviciul 116 111 pentru a discuta despre relaționarea cu semenii și prietenii, neînțelegeri, respingere sau dificultăți de integrare socială. De asemenea, problemele sentimentale, relaționarea cu ceilalți, LGBT rămân subiecte frecvent abordate, în special în rândul adolescenților.

Tema sexualității continuă să fie actuală și în anul 2025, copiii manifestând un interes sporit pentru informații legate de dezvoltarea sexuală, relații sexuale și limitele sănătoase. În multe cazuri, limbajul utilizat este impropriu, vulgar sau preluat, fapt ce evidențiază necesitatea unor activități educaționale structurate, adaptate vârstei și nivelului de dezvoltare al copiilor.

Un aspect deosebit de important îl constituie apelurile în care copiii raportează situații de încălcare a drepturilor lor sau ale altor copii precum violență, neglijare, hărțuire și exploatare. Aceste apeluri confirmă rolul esențial al serviciului în identificarea timpurie a situațiilor de risc și în activarea mecanismelor de protecție a copilului.

În ceea ce privește apelurile recepționate de la adulți, pe parcursul anului 2025 confirmă interesul constant față de serviciul Telefonul Copilului 116 111. Adulții apelează pentru a se consulta, a se informa sau pentru a solicita sprijin în situații de violență, neînțelegeri, nerespectarea regimului de întrevedere cu copilul, neachitarea pensiei alimentare, folosirea copiilor drept instrumente în conflictele dintre adulți, fiind expuși violenței psihologice și tensiunilor din familie.

De asemenea, psihologii Telefonului Copilului au recepționat apeluri din partea părinților care solicită sprijin în legătură cu schimbările de comportament ale copiilor precum scăderea reușitei școlare, izolarea socială, utilizarea excesivă a telefonului sau dificultăți emoționale apărute în contextul neînțelegerilor din familie, al separării părinților sau probleme de sănătate.

La fel ca în anul 2024, pe parcursul anului 2025 o parte dintre apelurile din partea adulților au necesitat intervenții repetate și colaborare cu autoritățile abilitate, însă au existat și situații în care sesizarea oficială nu a fost posibilă din cauza lipsei informațiilor, reticenței apelanților sau refuzului de colaborare. Se menține tendința apelurilor în care părinții percep intervenția autorităților ca pe o amenințare, negând/ignorând comportamentele neglijente sau violente din familie.

În concluzie, datele din anul 2025 confirmă continuitatea principalelor tendințe observate în anii precedenți și evidențiază faptul că Telefonul Copilului 116 111 rămâne un serviciu indispensabil atât pentru copii cât și pentru părinți/îngrijitori. Existența dificultăților de relaționare în familie, creșterea vulnerabilităților emoționale ale copiilor și numărul sporit de cazuri de încălcare a drepturilor copilului subliniază necesitatea consolidării intervențiilor de prevenire, suport pentru părinți și protecție a copilului.

# Totalurile apelurilor înregistrate în 2025

# DATE STATISTICE GENERALE

| | |
|---|---|
| Numărul total | 7978 |
| Apeluri intrare (unice+repetate) | 5527 |
| Apeluri de ieșire/intervenții | 2451 |

Tabelul 7. Numărul de apeluri înscrise în Registrul de evidență a sunetelor serviciului TC

Numărul total de apeluri înregistrate la serviciul Telefonul Copilului 116 111 pe parcursul anului 2025 a fost de 7978, reflectând un interes constant și o utilizare activă a serviciului atât din partea copiilor, cât și a adulților. Din totalul apelurilor, 5527 au fost apeluri de intrare (unice și repetate) iar 2451 au fost apeluri de ieșire/intervenții.

Creșterea semnificativă a numărului de apeluri de intrare pe parcursul anului 2025 – 5527 apeluri comparativ cu anii precedenți (pentru anul 2024 au fost înregistrate 4109 apeluri) confirmă faptul că activitățile de promovare în mediul online dar și offline au fost eficiente, copiii și adulții fiind informați că la numărul scurt 116 111 și în chat-ul disponibil pe pagina web www.telefonulcopilului.md găsesc spațiu sigur 24/24 gratuit, anonim și confidențial.

Numărul apelurilor a înregistrat o creștere semnificativă comparativ cu anul 2024, cu 1418 apeluri de intrare mai multe comparativ cu anul precedent, indicând o creștere a gradului de informare și accesibilitate a serviciului.

# DATE STATISTICE GENERALE

Pe parcursul anului 2025 au fost efectuate 2451 apeluri de ieșire, cu 629 apeluri mai multe decât pe parcursul anului 2024, când au fost efectuate 1822 apeluri de ieșire. Acestea au avut un rol esențial în stabilirea contactului direct cu specialiștii și păstrarea legăturii cu apelanții - copii dar și adulții.

În ansamblu, datele din Tabelul 7 subliniază atât creșterea continuă a încrederii în serviciul Telefonul Copilului 116 111 și necesitatea de a continua promovarea serviciului în rândul grupului țintă - copii.

| Nr. total de adresări | Ora raportată la totalul adresărilor | |
|---|---|---|
| 1717 | 20:00-08:00 | 799 |
| | 08:00-17:00 | 605 |
| | 17:00-20:00 | 313 |

Tabelul 8. Intervalul de timp al adresărilor pe chat

Deși apelul la numărul scurt 116 111 rămâne metoda tradițională de contact cu psihologii serviciului Telefonul Copilului, pe parcursul anului 2025 s-a observat o creștere semnificativă a adresărilor prin chat-ul disponibil pe www.telefonulcopilului.md, ceea ce indică faptul că această modalitate este mai comodă pentru copii. În total, pe parcursul anului de referință au fost înregistrate 1717 adresări prin chat, distribuite astfel: 799 în intervalul 20:00–08:00, 605 în intervalul 08:00–17:00 și 313 în intervalul 17:00–20:00.

În această perioadă observăm o creștere cu 1088 adresări mai multe comparativ cu anul 2024 când au fost înregistrate 629 adresări în chat. Aceasta reflectă preferința/comoditatea copiilor de a comunica în scris, în special atunci când se confruntă cu dificultăți emoționale, stări depresive sau tendințe suicidale. Chat-ul le oferă mai multă siguranță și timp disponibil ca să-și exprime gândurile fără necesitatea unei convorbiri telefonice directe.

# DATE STATISTICE GENERALE

Durata conversațiilor prin chat poate fi mai îndelungată, mai ales în situațiile de consiliere psihologică sau sesizare a situațiilor de încălcare a drepturilor copiilor, iar psihologii serviciului gestionează frecvent mai multe discuții simultan pentru a răspunde eficient tuturor solicitărilor. Această tendință evidențiază importanța menținerii chat-ului ca instrument accesibil și sigur pentru copii, ca alternativă la apelurile telefonice la numărul scurt 116 111.

| Apelanți | Ro | Ru | Eng/Ua |
|---|---|---|---|
| Copii | 2674 | 696 | 12 |
| Adulți | 1723 | 413 | 9 |
| Total | 4397 | 1109 | 21 |

Tabelul 9. Numărul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului, conform limbei vorbite

Conform Tabelului 9 se observă că apelanții serviciului Telefonul Copilului 116 111 comunică predominant în limba română, urmată de limba rusă. Pe parcursul anului 2025, copiii au comunicat cu psihologii din cadrul serviciului în 2674 apeluri în română, 696 în rusă și 12 în engleză sau ucraineană, iar adulții - 1723 apeluri în română, 413 în rusă și 9 în engleză sau ucraineană, fiind un total de 4397 apeluri în română, 1109 în rusă și 21 în engleză/ucraineană.

Apelurile în engleză și ucraineană, deși mai rare, au fost importante pentru a le oferi copiilor și adolescenților posibilitatea de a se exprima liber, mai ales în contexte emoționale delicate, chiar dacă psihologii nu sunt vorbitori nativi.

Această distribuție lingvistică confirmă necesitatea menținerii disponibilității serviciului în mai multe limbi pentru a răspunde eficient nevoilor tuturor copiilor și adulților care apelează la Telefonul Copilului 116 111.

# DATE STATISTICE GENERALE

Din analiza Tabelului 10 se observă că genul apelanților continuă să reflecte tendințele din anii anteriori. În rândul copiilor, cei mai mulți apelanți sunt fete – 1880 apeluri, comparativ cu 1502 apeluri de la băieți, ceea ce arată o creștere a numărului de apeluri din partea fetelor comparativ cu anul 2024 cînd au fost recepționate - 1355 apeluri de la băieți și 1031 apeluri de la fete.

În cazul adulților, predomină genul feminin cu 1519 apeluri față de 626 apeluri de la bărbați, menținându-se astfel diferența semnificativă între genuri observată pe parcursul anului 2024 (1260 apeluri recepționate de la femei și 463 apeluri de la apelanți bărbați).

# DATE STATISTICE GENERALE

| Apelanți | F | M |
|---|---|---|
| Copii | 1880 | 1502 |
| Adulți | 1519 | 626 |
| Total | 3399 | 2128 |

Tabelul 10. Numărul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului, conform genului

Această distribuție confirmă faptul că femeile – părinți sau îngrijitori – sunt mai active în a solicita suport și informații cu referire la situațiile care se întâmplă copiilor. În ceea ce privește apelanții copii, deși numărul apelurilor din partea băieților este mai mic, aceștia rămân a fi apelanți activi și interesați de siguranța lor.

| Sursa | Copii | Adulți |
|---|---|---|
| ONG | 6 | 54 |
| OG | 10 | 384 |
| Materiale promoționale | 150 | 38 |
| Seminare informative | 1 | 1 |
| Internet | 2287 | 1652 |
| TV | - | 3 |
| Prieteni/cunoscuți | 928 | 13 |
| Total | 3382 | 2145 |

Tabelul 11. Sursa cunoașterii despre Telefonul Copilului

# DATE STATISTICE GENERALE

Analizând Tabelul 11, observăm că în sursa cunoașterii despre serviciul Telefonul Copilului au intervenit modificări față de anul 2024 (fiind predominant pentru copii Prieteni/cunoscuți – 1431 apeluri), reflectând schimbările în modul în care copiii și adulții accesează informația.

În cazul copiilor, cea mai frecventă sursă de informare rămâne internetul, cu 2287 apeluri, semnificativ mai multe față de 756 apeluri pe parcursul anului 2024, ceea ce indică faptul că mediul online devine tot mai popular pentru accesarea serviciilor de suport. De asemenea, prietenii și cunoscuții rămân o sursă relevantă pentru copii – 928 apeluri, deși în scădere comparativ cu anul 2024 cu 503 apeluri când au fost recepționate 1431 apeluri de la copii care au fost informați despre 116 111 de la prieteni/cunoscuți. Materialele promoționale continuă să fie eficiente în promovarea serviciului în cadrul activităților față în față, cu 150 de copii care au comunicat că au aflat despre serviciul Telefonul Copilului 116 111 prin acestă metodă.

Pentru apelanții adulți, internetul rămâne principala sursă de informare pentru anul 2025 cu 1652 apeluri, ceea ce este cu 311 apeluri mai multe față de anul 2024, când în 1341 apeluri adulți au comunicat că au aflat despre Telefonul Copilului de pe internet. Urmează organizațiile guvernamentale – 384 apeluri iar ONG-urile cu 54 apeluri.

Pe parcursul anului 2025 se evidențiază o creștere semnificativă a informării despre 116 111 prin internet atât pentru copii cât și pentru adulți, ceea ce subliniază eficiența campaniilor online și adaptarea mesajelor de comunicare prietenoase și accesibile copiilor dar și adulților. În același timp, rolul rețelelor de socializare (Facebook, Instagram, Tik-Tik) și al prietenilor rămâne important, mai ales în rândul copiilor.

# HARTA APELURILOR RECEPȚIONATE

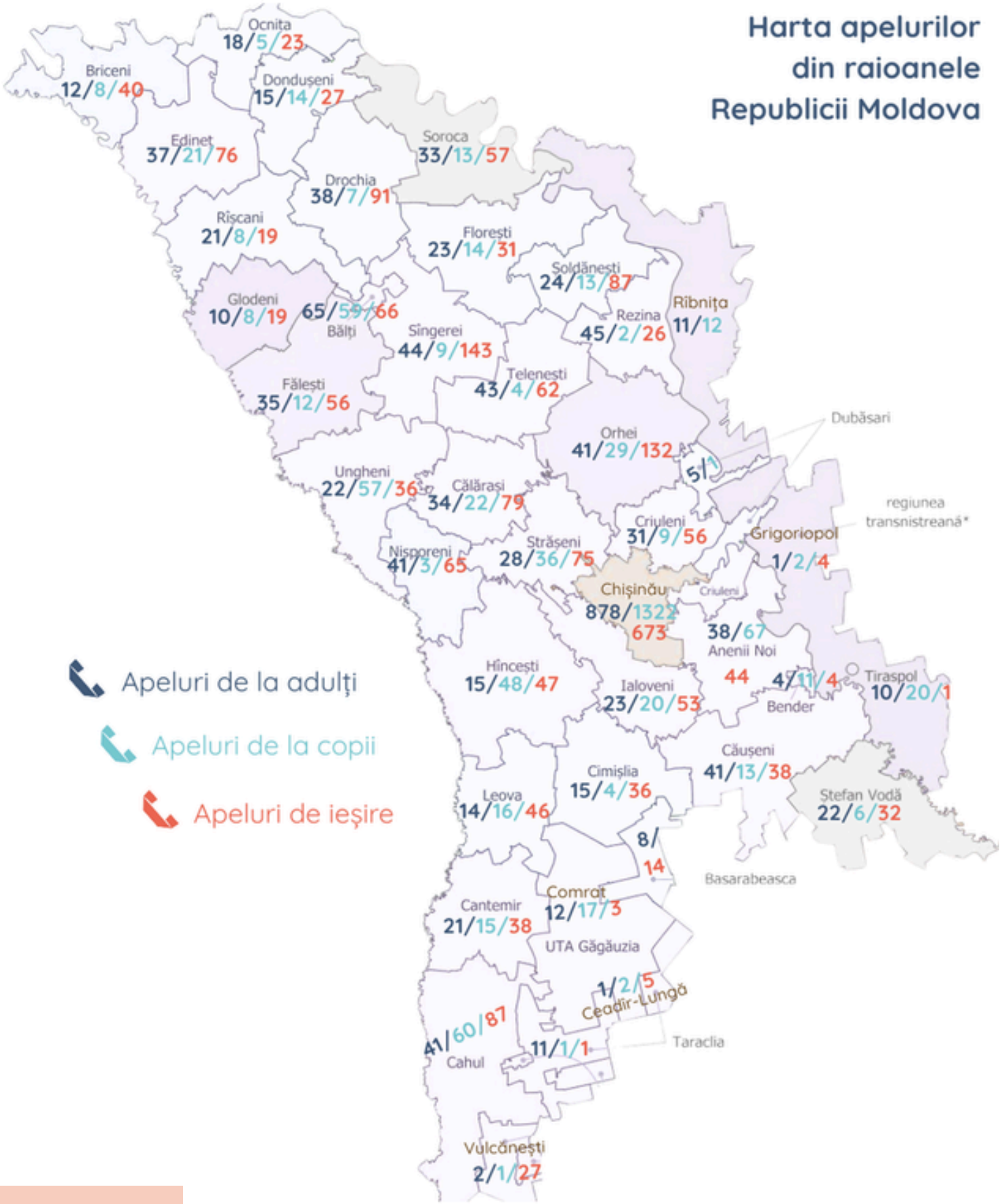
| Mediul | Adulți | Copii |
|---|---|---|
| Urban | 1285 | 1714 |
| Rural | 507 | 235 |
| Suburbie | 43 | 42 |
| Apel internațional | 91 | 142 |
| Nu se cunoaște | 219 | 1249 |
| Total | 2145 | 3382 |

Tabelul 12. Mediul de proveniență a apelanților

Analizând Tabelul 12, se observă că pe parcursul anului 2025 cei mai mulți apelanți au sunat din mediul urban, atât copii (1714 apeluri) cât și adulți (1285 apeluri). Din mediul rural au apelat 235 copii și 507 adulți ceea ce reprezintă o creștere semnificativă comparativ cu anul 2024 când au fost recepționate 101 apeluri de la copii din mediul rural și 423 apeluri de la adulți. Apelurile internaționale au fost în total 142 copii și 91 adulți pe parcursul anului 2025, semnalând interesul copiilor și părinților aflați în afara țării, preponderent prin chat sau e-mail.

Un aspect important îl reprezintă categoria „Nu se cunoaște”, unde se înregistrează un număr mare de apeluri din partea copiilor (1249) și adulților (219), ceea ce subliniază că în multe situații datele privind mediul de proveniență nu sunt furnizate reieșind din specificul serviciului și posibilitatea apelantului de a-și păstra confidențialitatea și anonimatul.

# HARTA APELURILOR RECEPȚIONATE



# HARTA APELURILOR RECEPȚIONATE

Analizând datele din Tabelul 13, observăm că serviciul Telefonul Copilului continuă să fie accesat preponderent din Chișinău, unde s-au înregistrat 1322 apeluri de copii și 878 apeluri de adulți, ceea ce reprezintă cel mai mare număr de apeluri. Alte raioane cu apeluri semnificative sunt Cahul (60 apeluri de la copii, 41 apeluri de la adulți), Drochia (7 apeluri de la copii, 38 apeluri de la adulți), Orhei (29 apeluri de la copii, 41 apeluri de la adulți), Sângerei (9 apeluri de la copii, 44 apeluri de la adulți), Călărași (22 apeluri de la copii, 34 apeluri de la adulți) și Edineț (21 apeluri de la copii, 37 apeluri de la adulți). Numărul apelurilor pentru care nu se cunoaște localitatea rămâne ridicat, înregistrându-se 1249 apeluri de copii și 221 apeluri de adulți.

Apelurile internaționale au crescut semnificativ comparativ cu anul 2024 (56 copii și 58 adulți), pentru anul 2025 fiind 142 copii și 91 adulți, semnalând faptul că tot mai mulți copii și părinți aflați peste hotarele țării accesează serviciul prin chat sau e-mail. În ceea ce privește apelurile de ieșire, acestea au fost distribuite în special către localitățile de unde sunt recepționate apeluri: Chișinău (673), Sângerei (143), Orhei (132), Cahul (87), Călărași (79), Strășeni (75) și Bălți (66). Aceasta evidențiază implicarea activă a echipei Telefonului Copilului în soluționarea cazurilor care necesită intervenție și colaborare cu autoritățile locale.

Analizând Tabelul 14 – Cifra apelurilor recepționate lunar, se constată că pe parcursul anului 2025 numărul apelurilor de copii a crescut semnificativ față de anul 2024, de la 2386 la 3382 apeluri, iar apelurile de adulți au crescut de la 1723 la 2145 apeluri. Aceasta reflectă o dată în plus eficiența activităților de informare și promovare realizate de psihologii serviciului Telefonului Copilului în mediul online dar și offline.

| Lunile anului | Adulți | Copii |
|---|---|---|
| Ianuarie | 170 | 156 |
| Februarie | 115 | 181 |
| Martie | 134 | 312 |
| Aprilie | 155 | 231 |
| Mai | 201 | 288 |
| Iunie | 117 | 178 |
| Iulie | 176 | 275 |
| August | 186 | 258 |
| Septembrie | 251 | 266 |
| Octombrie | 198 | 511 |
| Noiembrie | 200 | 451 |
| Decembrie | 242 | 275 |
| Total | 2145 | 3382 |

Tabelul 14. Cifra apelurilor recepționate lunar

Din punct de vedere al distribuției lunare observăm că:

- Copiii au apelat cel mai frecvent în lunile octombrie (511 apeluri), noiembrie (451 apeluri) și martie (312 apeluri), asociat cu mai multe acțiuni de promovare realizate în aceste perioade.
- Adulții au sunat în număr mai mare în septembrie (251 apeluri), decembrie (242 apeluri) și mai (201 apeluri).

Se observă că în general copii sună mai des decât adulții (copii fiind și grupul țintă al serviciului) în aproape toate lunile anului, cu excepția unor luni precum ianuarie sau iunie.

# COLABORARE MULTIDISCIPLINARĂ ȘI REFERIREA CAZURILOR DE ÎNCĂLCARE A DREPTURILOR COPIILOR

Pe parcursul anului 2025, activitățile de colaborare multidisciplinară și referire a cazurilor de încălcare a drepturilor copiilor au cunoscut o creștere semnificativă comparativ cu 2024, reflectând atât numărul mai mare de apeluri cât și receptivitatea implicării specialiștilor.

| Acte de colaborare | Numărul lor |
|---|---|
| Fișe de sesizare expediate | 579 |
| Demersuri de colaborare | 16 |
| Răspunsuri recepționate | 844 |

**Tabelul 15. Colaborare multidisciplinară și referirea cazurilor de încălcare a drepturilor copiilor**

Datele din tabelul de mai sus arată că:

- **Fișe de sesizare expediate: 579** expediate pe parcursul anului 2025 comparativ cu 454 expediate în 2024. Această creștere indică faptul că mai multe cazuri de încălcare a drepturilor copilului au fost raportate către serviciul Telefonul Copilului, ceea ce demonstrează o creștere a serviciului de a interveni promt.

- **Demersuri de colaborare: 16** expediate pe parcursul anului 2025 față de 5 demersuri expediate în 2024. Aceste demersuri au fost folosite pentru a solicita repetat intervenția sau pentru a informa specialiștii despre necesitățile copiilor care nu au fost acoperite.

- **Răspunsuri recepționate: 844** recepționate pe parcursul anului 2025 față de 305 răspunsuri recepționate în 2024, ceea ce reprezintă o creștere semnificativă cu 539 răspunsuri. Aceasta arată că specialiștii cu care colaborăm au răspuns prompt la Fișele de sesizare expediate.

# COLABORARE MULTIDISCIPLINARĂ ȘI REFERIREA CAZURILOR DE ÎNCĂLCARE A DREPTURILOR COPIILOR

Procesul de colaborare include analiza atentă a fiecărui caz, contactul cu specialiștii din teritoriu pentru a analiza istoricul cazurilor și identificarea măsurilor anterioare precum și elaborarea de Fișe de sesizare și Demersuri care să asigure intervenția necesară.

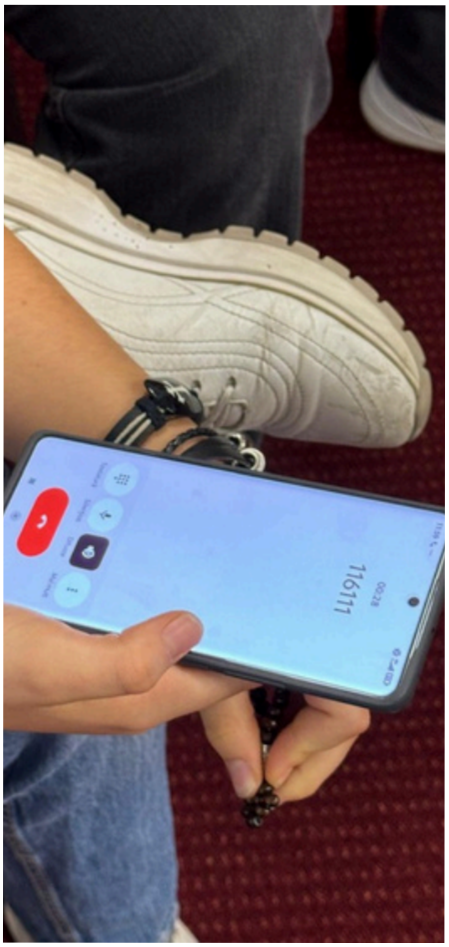
În concluzie, **anul 2025 evidențiază o consolidare a cooperării între servicul Telefonul Copilului și instituțiile teritoriale** ceea ce a permis nu doar creșterea numărului de cazuri gestionate, eficiența și promptitudinea intervențiilor. Creșterea considerabilă a răspunsurilor recepționate și a Fișelor de sesizare expediate reflectă un răspuns mai mare a serviciului de a proteja drepturile copiilor și de a interveni în timp.

# 4 Concluzii generale

De la lansarea serviciului Telefonul Copilului din 4 iunie 2014 până în data de 31 decembrie 2025 au fost recepționate și înregistrate 60 481 apeluri de pe întreg teritoriul Republicii Moldova dar și de peste hotare.

Pe parcursul anului 2025, psihologii serviciului Telefonul Copilului au recepționat și înregistrat 5527 de apeluri, dintre care 3910 apeluri unice și 1617 apelurirepetate. În cele 5527 apeluri recepționate de către psihologii Telefonul Copilului, au beneficiat de consiliere, informare și referire către instituțiile abilitate 3382 copii și 2145 adulți.

Comparativ cu anul 2024, în anul 2025 cifra apelurilor urmărește o creștere semnificativă cu 1418 apeluri mai multe când au fost recepționate 4109 apeluri.



- Din 4 iunie 2014 când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului cei mai fideli apelanți continuă să fie copiii, aceștia fiind și grupul țintă al serviciului. Telefonul Copilului este un instrument accesibil, prietenos, adaptat nevoilor și particularităților copiilor care au nevoie de suport dar și pentru adulți – tineri, părinți/îngrijitori, rude, membrii ai comunității, vecini. Este comodși ușor de apelat la Telefonul Copilului la numărul scurt 116 111, 24/24 gratuit, anonim și confidențial sau în chat-ul disponibil pe www.telefonulcopilului.md/



- Specialiștii din cadrul serviciului Telefonul Copilului 116 111, pe parcursul anului 2025 au desfășurat mai multe activități, campanii de informare și promovare a serviciului la nivel național, numărul de intrare a apelurilor a fiind în creștere, comparativ cu anul 2024 și 2023.

- Totodată, a crescut calitatea apelurilor, aceasta datorându-se faptului că copiii și adulții au fost informați pe larg despre serviciul Telefonul Copilului și s-a diminuat din nevoia de a verifica funcționalitatea serviciului. Rezultatele acțiunilor de promovare au dat roade în 2025, înregistrând apeluri de la copii care au aflat despre Telefonul Copilului din taberele de odihnă spre exemplu, din cadrul seminarelor informative desfășurate și de pe rețele de socializare.

- La fel, e necesar să menționăm că începând cu luna Septembrie 2025 a fost creată pagina de Tik-Tok al serviciului respectiv au fost modificate în totalitate mesajele transmise, fiind adaptate copiilor ca să fie atractive, interactive și fără multe expresii oficiale. Aceasta a făcut ca pe paginile serviciului să crească numărul de urmăritori, de aprecieri și comentarii - vizibilitatea serviciului de asistență telefonică gratuită fiind asigurată în acest sens.

- Pe parcursul anului 2025 la Telefonul Copilului au fost recepționate 1502 apeluri de la băieți și 1880 apeluri de la fete, care au fost mai active comparativ cu 2024. Pe de altă parte, de la bărbați au fost recepționate 626 apeluri, iar de la femei 1519 apeluri. Subiectele abordate de adulți în timpul apelurilor sunt cele mai diverse, de la informații oferite despre specificul de activitate al serviciului până la sesizarea de situații de încălcare a drepturilor copiilor.

- Ca și în anii precedenți, pe parcursul anului 2025, indiferent de întrebarea, solicitarea sau dificultatea despre care vorbește persoana apelantă fie că este copil sau este adult, psihologul îl abordează profesionist, individualizat și prietenos.

- Pe parcursul anului 2025, cele mai multe apeluri recepționate la numărul scurt 116 111 de către psihologii Telefonului Copilului au fost în intervalul de timp 12:00 – 17:00 cu 1665 apeluri recepționate pe când în chat cele mai multe apeluri recepționate de către psihologii Telefonului Copilului au fost înintervalul de timp 20:00 – 08:00 cu 799 apeluri.

- Datorită specificului serviciului Telefonul Copilului de a fi activ 24/24, în anul 2025 s-a oferit suport și s-a răspuns necesităților copiilor sau adulților care se îngrijorează cu privire la copii în cadrul a 1358 apeluri nocturne, dintre care 799 au fost adresări în chat.

- Calitatea apelurilor s-a conturat și mai mult în 2025 la serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii, discuțiile telefonice fiind unele foarte conectate, apelanții prezentându-se în mare parte cunoscători privitor la serviciile oferite la 116 111, aceeași observație fiind valabilă și pentru copii, care au verificat dacă linia este funcțională mult mai puțin comparativ cu anii anteriori.

- Vizibilitatea și promovarea serviciului Telefonul Copilului a fost asigurată chiar și în absența unui specialist în comunicare, fiind realizată publicarea sistematică a conținuturilor informative (imagini, reel-uri, text) despre activitatea serviciului și mecanismul de lucru în cel mai detaliat mod, pentru a fi mai aproape de grupul țintă - copiii.

- Din Septembrie 2025 când a fost creată pagina de Tik-Tok al serviciului, observăm u impact și vizibilitate – 31000 vizualizări, 7717 de spectatori dintre care peste 60% sunt utilizatori noi. Comunitatea este formată de aproximativ 90% femei de 25-34 ani. Utilizatorii fiind preponderent din Republica Moldova – 96,4% iar majoritatea traficului – 76,2% provine din accesarea directă a profilului personal înregistrând 571 de aprecieri și 24 comentarii. Utilizatorii ajung pe pagina serviciului Telefonul Copilului căutând subiecte legate de psihologia copilului și monitorizarea siguranței acestuia.

- Psihologii serviciului 116 111 s-au bucurat de contactul prețios cu copii de diferite vârste, în activitățile desfășurate în instituții de învățământ și în tabere de odihnă pentru copii adunând experiențe minunate și încărcând emoțional bateriile echipei cu feedback și motivație de implicare și dezvoltare continuă.

- Telefonul Copilului a beneficiat de resursele parteneriatului stabilit cu CIDDC, Platforma Copiilor, IOM, CI La Strada, INSP, FMF, Fundația pentru Dezvoltare, AO CNFACEM și MMPS, fiind demarate mai multe acțiuni într-o capacitate grandioasă, ceea ce a permis acoperirea unor necesități de dezvoltare și de funcționare a serviciului.

# CONCLUZII PRIVIND INTERACȚIUNEA CU SPECIALIȘTII

- Serviciul Telefonul Copilului 116 111 activează în Republica Moldova din 4 iunie 2014 respectiv, funcționează de peste unsprezece ani, timp în care colaborarea cu specialiștii implicați în gestionarea cazurilor de încălcare a drepturilor copilului transmise oficial prin Fișe de sesizare a cazului suspect continuă să reprezinte un aspect de maximă importanță cu potențial major de dezvoltare.

- Numărul răspunsurilor primite din partea specialiștilor (fiind recepționate 844 răspunsuri) sub forma unor „note informative” transmise prin e-mail sau în format fizic a înregistrat o creștere semnificativă pe parcursul anului 2025 comparativ cu anii precedenți. Apreciem, de asemenea, notele informative redactate profesionist, care reflectă o analiză detaliată a informațiilor din Fișa de sesizare și includ concluzii și recomandări direcționate în interesul superior al copilului.

- În apelurile repetate recepționate la numărul scurt 116 111 sau în chat-ul disponibil pe pagina web www.telefonulcopilului.md (pe parcursul anului 2025 au fost recepționate 1617 apeluri repetate), copiii/adulții ne povestesc despre experiențele de interacțiune cu specialiștii, vorbindu-ne despre o abordare empatică și direcționată exclusiv în interesul superior al copilului.

# CONCLUZII PRIVIND INTERACȚIUNEA CU SPECIALIȘTII

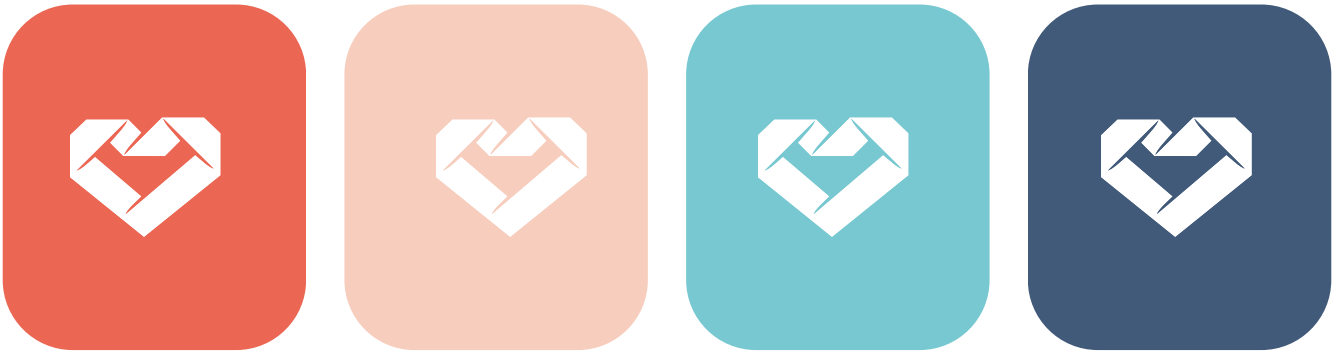
- În timpul discuțiilor telefonice cu specialiștii din teritoriu, remarcăm faptul că implicarea unui psiholog în interacțiunea cu copilul, consultarea unui medic atunci când copilul sau părinții manifestă comportamente îngrijorătoare, inițierea unui tratament de dezalcoolizare, efectuarea evaluării psihologice a copilului sau facilitarea unui plasament de urgență contribuie evident la bunăstarea copilului și evitarea targiversării plasării copilului în un mediu sigur prin a oferi șanse repetate pentru reabilitare.

- Experiența acumulată în tot această perioadă (peste 11 ani) ne arată că în anumite contexte, copiii pot dezvolta comportamente deviante atunci când cresc într-un mediu afectat de sărăcie, lipsuri, neglijență, consum de alcool și un nivel redus de educație din partea părinților. Aceste comportamente reprezintă adesea o reacție firească la lipsa de sprijin și atenție din partea îngrijitorilor.

# CONCLUZII PRIVIND INTERACȚIUNEA CU SPECIALIȘTII

- Colaborarea cu specialiștii de la Autoritatea Tutelară Locală a evidențiat angajamentul acestora față de sprijinirea familiilor aflate în dificultate, în special acolo unde copiii sunt neglijați, iar părinții se confruntă cu probleme legate de consumul excesiv de alcool.

- Chiar și în situațiile în care intervențiile nu au generat rezultate imediate, eforturile autorităților de a oferi sprijin financiar și material pentru îmbunătățirea condițiilor de trai demonstrează o preocupare constantă pentru binele copiilor. Aceste experiențe arată nevoia de a consolida intervențiile existente, pentru ca sprijinul oferit să producă un impact durabil asupra vieții copiilor și a familiilor lor.



- Pe de altă parte, cazurile de violență și neglijare asupra copiilor în instituțiile preșcolare și școlare scot în evidență nevoia de a consolida utilizarea metodelor educaționale constructive, pozitive și centrate pe copil în rândul cadrelor didactice.

# CONCLUZII PRIVIND INTERACȚIUNEA CU SPECIALIȘTII

- Pe parcursul anului 2025, sesizările recepționate de specialiști prin intermediul serviciului „Telefonul Copilului” au fost abordate într-un mod deschis, specialiștii demonstrând receptivitate. De asemenea, remarcăm o evoluție semnificativă în ceea ce privește colaborarea instituțională, reflectată în creșterea numărului de note informative primite pe cazuri față de anul 2024 — un tendință în continuă creștere (pe parciursul anului 2025 au fost recepționate 844 răspunsuri).

- Calitatea intervențiilor autorităților în cazurile de încălcare a drepturilor copiilor este determinată nu doar de competențele profesionale și experiența acumulată ci și de abilitatea de a manifesta empatie și receptivitate față de copiii aflați în situații de risc.

  Aceste calități general - umane completează expertiza profesională, facilitând procesul de efectuare a intervențiilor centrate pe nevoile reale ale copilului.

# CONCLUZII PRIVIND INTERACȚIUNEA CU SPECIALIȘTII

- Psihologii de la „Telefonul Copilului” monitorizează evoluția situației copiilor până când se asigură că aceștia se află într-un mediu sigur, ceea ce implică luni întregi de colaborare cu persoana apelantă, cu copilul și cu specialiștii din cadrul Autorității Tutelare Locale pentru a obține informații actualizate despre caz. În acest context, pe parcursul anului 2025 au fost realizate 2451 de intervenții.

- Ca și concluzie finală privind colaborarea cu specialiștii, este important să subliniem că această interacțiune facilitează o legătură mai bună cu copilul și înțelegerea situației lui. Un răspuns prompt și eficient pe termen lung depinde în mare măsură de calitatea instrumentelor și mecanismelor puse la dispoziție, adaptate nevoilor copiilor cât și ale specialiștilor. Tot aici, instruirea continuă, dezvoltarea competențelor profesionale și susținerea emoțională a specialiștilor prin resurse corespunzătoare sunt esențiale pentru a asigura o abordare eficientă a copiilor aflați în dificultate.

# ANALIZA COMPARATIVĂ A DATELOR STATISTICE ACUMULATE ÎN PERIOADA

# 2014 — 2025

| Categoria | Numărul de apeluri |
|---|---|
| 2014-2017 18149 apeluri | |
| Consiliere psihologică | 4201 |
| Informare privind drepturile copilului | 2367 |
| Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor | 1910 |
| Apeluri de verificare/Altele | 9671 |
| 2018-2020 18190 apeluri | |
| Consiliere psihologică | 7004 |
| Informare privind drepturile copilului | 2283 |
| Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor | 2822 |
| Apeluri de verificare/Altele | 6081 |
| 2021-2024 18615 apeluri | |
| Consiliere psihologică | 6156 |
| Informare privind drepturile copilului | 4890 |
| Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor | 4253 |
| Apeluri de verificare/Altele | 3316 |
| 2025 5527 apeluri | |
| Consiliere psihologică | 2178 |
| Informare privind drepturile copilului | 1653 |
| Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor | 1352 |
| Apeluri de verificare/Altele | 344 |
| TOTAL 60481 apeluri | |

Tabelul 16. Analiza comparativă a datelor statistice 2014-2025

Tabelul 16 oferă o imagine clară asupra evoluției serviciului **Telefonul Copilului 116 111** pe parcursul a 11 ani de activitate. Datele arată că numărul total de apeluri în 2025 (5527 apeluri) este mai mare, crescând semnificativ comparativ cu perioadele precedente, reflectând o revenire a interesului copiilor și adulților pentru serviciu și o eficiență mai mare în promovarea acestuia.

# Observații principale pentru anul 2025

**1.Numărul total de apeluri și structura lor:**
Pe parcursul anului 2025 s-au înregistrat **5527** apeluri, ceea ce reprezintă o creștere semnificativă față de perioada 2021–2024 (18615 apeluri în patru ani, cu o medie anuală de ~4650 apeluri).

Distribuția apelurilor în 2025:

- Consiliere psihologică: **2178** apeluri
- Informare privind drepturile copiilor: **1653** apeluri
- Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor: **1352** apeluri
- Apeluri de verificare/altele: **344** apeluri

**2.Creșterea numărului de apeluri din partea copiilor, copii fiind și grupul țintă:**

- Datele arată că copiii reprezintă principala categorie de apelanți, fiind în creștere atât numeric cât și în calitate.
  Chat-ul disponibil pe pagina web www.telefonulcopilului.md continuă să fie un canal preferat de copii, iar numărul de vizitatori pe pagina web și pe rețelele sociale a crescut, ceea ce contribuie indirect la numărul de apeluri și adresări în chat.

# Observații principale pentru anul 2025

## 3.Consiliere psihologică:

- Pe parcursul anului 2025, categoria de apeluri - consiliere psihologică rămâne cea mai solicitată categorie - 2178 apeluri, reflectând interesul constant al copiilor, tinerilor și părinților/ îngrijitorilor pentru suport emoțional și consiliere în situații de criză.

- Durata medie a apelurilor variază între 20 minute și 1,5 ore, iar conversațiile pe chat pot dura până la 3-4 ore continuu, demonstrând implicarea intensă a psihologilor.

## 4.Informarea privind drepturile copilului:

- 1653 apeluri au vizat informarea privind drepturile copilului și sistemul de protecție.

- Adulții care contactează serviciul sunt în principal părinți sau tutori, interesați să prevină sau să soluționeze situații de risc pentru copii.

# Observații principale pentru anul 2025

**5.Gestionarea situațiilor de încălcare a drepturilor copiilor:**

- Pe parcursul anului 2025 au fost raportate **1352 cazuri** de violență, neglijare și alte situații de încălcare a drepturilor copiilor.
- Procesul de intervenție implică elaborarea Fișelor de sesizare, colaborarea cu autoritățile locale și specialiștii din teritoriu, respectând confidențialitatea apelantului în cazul în care este solicitată.
  Comparativ cu anii anteriori, această cifră reprezintă o creștere semnificativă a situațiilor raportate, fiind un indicator de eficiență a serviciului și implicarea crescută a echipei de psihologi.

**6.Creșterea calității și relevanței apelurilor:**

Pe parcursului anului 2025, serviciul Telefonul Copilului 116 111 gestionează apeluri mult mai relevante comparativ cu perioadele anterioare:

- Apeluri de verificare/altele: **344** la număr (scăzute numeric, dar concentrate pe conținut real)
  Apeluri calitative, consistente și cu impact direct asupra siguranței, stării de bine și echilibrul emoțional al apelantului/copilului.

# Observații principale pentru anul 2025

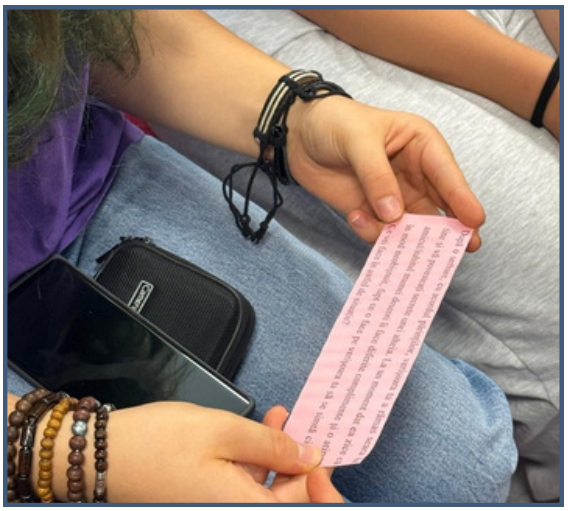
**7.Factori care au contribuit la creșterea numărului de apeluri pe parcursul anului 2025:**

- Promovarea online și vizibilitatea pe rețele sociale (Facebook, Instagram, Tik-Tok).
- Adaptarea mesajelor transmise pe rețele de socializare, trecerea de la mesaje tip text la cele de tip reel atractive, interactive și dimanice.
- Activități realizate cu copiii cu suportul partenerilor în tabere, instituții de învățământ, incinta MMPS.
- Partriciparea în cadrul emisiunilor TV și radio în cadrul zilelor tematice și postări pe rețelele de socializare.

- Colaborarea cu parteneri care contribuie la promovarea serviciului Telefonul Copilului 116 111 în rândul copiilor dar și adulților.
- Creșterea nivelului de încredere în serviciu, datorită răspunsurilor rapide și profesioniste recepționate din partea specialiștilor cu care colaborăm.
  Disponibilitatea 24/24 a chat-ului disponibil pe pagina web al serviciului www.telefonulcopilului.md, care oferă posibilitatea copiilor să comunice ușor și confortabil.

## Concluzie generală pentru 2025

- Anul 2025 se remarcă printr-o creștere semnificativă a numărului de apeluri atât de la copii cât și la adulți recepționate la serviciul Telefonul Copilului 116 111 comparativ cu anii precedenți 2021–2024.
- Psihologii din cadrul serviciului au studii în psihologie și abilități care le permit să gestioneze apeluri mai calitative și relevante, cu accent pe consiliere psihologică, informare în domeniul protecției drepturilor copiilor și intervenția în situații de încălcare a drepturilor copiilor.
- Chat-ul disponibil pe pagina web www.telefonulcopilului.md și rețelele de socializare **(Facebook, Instagram, Tik-Tok)** au devenit canale esențiale pentru comunicare și informare, facilitând accesul copiilor la suportul adaptat necesităților acestora.
- Colaborarea multidisciplinară și intervenția rapidă a autorităților continuă să fie factorul cheie pentru eficiența serviciului și intervenția promtă.



# Recomandări

- Ca și în anii precedenții, pentru ca activitatea serviciului să fie realizată calitativ, în termeni restrânși și eficient, și desigur pentru a putea valorifica oportunitățile și resursele serviciului e important ca să fie respectată componența optimă a membrilor echipei Telefonul Copilului 116 111. Astfel, a fost confirmată încă o dată necesitatea revenirii la formatul în baza la care a funcționat serviciul timp de 6 ani – cu 6 psihologi.

- În acest sens s-a observat această necesitate mai ales înepând cu lunile de vară când au început să crească numărul apelurilor recepționate, fiind acutizată în lunile de toamnă când su fost recepționate număr record de apeluri de intrare, respectiv psihologii fiind nevoiți să lucreze înafara orelor de lucru și reținându-se la birou până la 22:00 – 22:30.



- Totodată, pe parcursul lunilor, psihologii serviciului fac ore de muncă nerenumerate reieșind din faptul că normatuvul de ore lunar pentru 4 consilieri nu acoperă orele astronomice care reflectă activitatea non/stop al serviciului. Toate acestea au contribuit la epuizarea emoțională a psihologilor, la probleme de sănătate fizică și psihologică pe fon de supraoboseală și stres constant.

- Copii ne mărturisesc în apeluri dar și în activitățile care le desfășurăm față în față că nu au încredere în psihologi școlari, iar în cazul în care le este recomandată colaborarea cu aceștia, copiii refuză categoric.

- Datorită creșterii vizibilității serviciului în mediul online, identificăm necesitatea implicării unui comunicator, care va acoperi realizarea principiilor de promovare activă, transparentă, corectă a activității Telefonului Copilului 116 111 dar și transmiterii mesajului adaptat **grupului țintă - copii**.

- Ne-am convins încă o dată că promovarea serviciului mai ales pe online este esențială pentru beneficiarii noștri, care sunt utilizatori activi ai rețelelor de socializare și deschiși să recepționeze informații valoroase de la psihologii serviciului 116 111 sub forma de reel-uri sau video scurte.

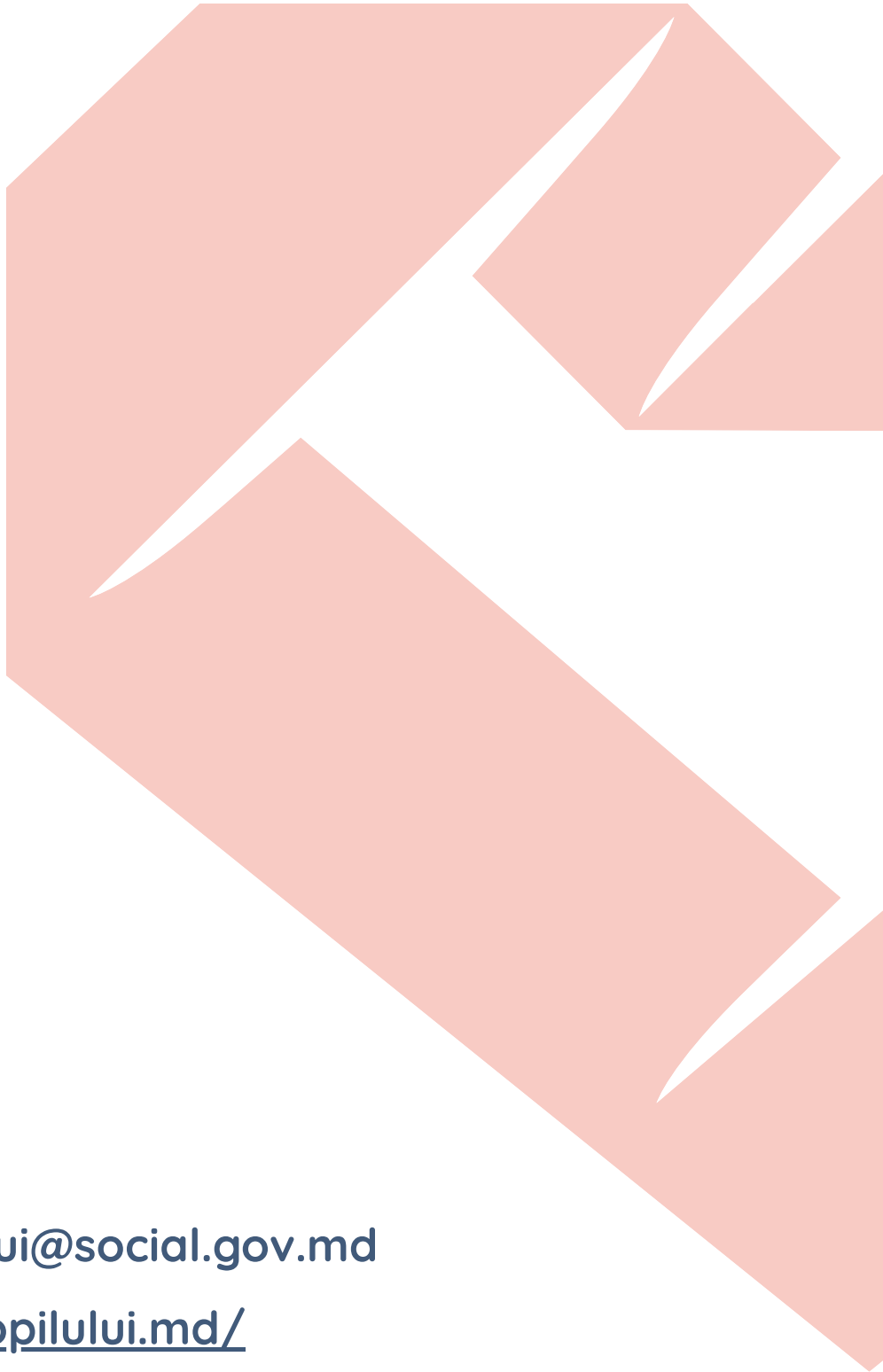
- Activitățile realizate pe parcursul anului 2025 și posibilitățile de colaborare oferite de implicarea în proiecte și parteneriate au confirmat necesitatea implicării echipei Telefonul Copilului 116 111 prin aprecierile specialiștilor și solicitărilor suplimentare de noi interacțiuni.

- Împărtășirea experienței de lucru și a feedback-ului profesional al echipei în calitate de psihologi, s-a arătat a fi o necesitate din partea speciaștilor.

- Tot aici e necesar de subliniat faptul că toate activitățile de informare a copiilor realizate de psihologi în afara programului de muncă, sunt necesar de reflectat într-un format transparent și corect în tabelul de pontaj, care stipulează volumul de lucru și orele de muncă a membrilor echipei dar și stimulează financiar specialistul.

- Nevoia de supervizare profesională și dezvoltarea continuă a echipei rămâne în continuare a fi o necesitate neacoperită de bugetul disponibil, iar în acest sens se face recomandată introducerea unei linii financiare disponibile orientate inclusiv spre prevenția arderii profesionale a psihologilor.

116111
TELEFONUL COPILULUI



116 111

telefonul.copilului@social.gov.md

www.telefonulcopilului.md/