



RAPORT DE ACTIVITATE

1 iunie 2014 – 31 mai 2016



„Vreau să fiu auzit”



RAPORT DE ACTIVITATE

1 iunie 2014 – 31 mai 2016

„Vreau să fiu auzit”

Cuprins

Notă asupra ediției	
Informație generală	3

Capitolul I. Caracteristica generală a apelurilor	5
--	---

I.1 Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților copii	8
I.2 Repartizarea în timp a apelurilor	9
I.3 Geografia apelurilor	10

Capitolul II. Caracteristica apelurilor de profil	13
--	----

II.1 Apeluri de consiliere	13
II.2 Apeluri de informare	14
II.3 Cazuri suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic de copii	14

Capitolul III. Concluzii și recomandări	21
--	----

Lista tabelelor și diagramelor

Tabelul 1. <i>Categoriile de profil și caracteristica lor</i>	pag. 6
Diagrama 1. <i>Profilul apelanților</i>	pag. 5
Diagrama 2. <i>Repartizarea apelurilor de profil</i>	pag. 7
Diagrama 3. <i>Sursa cunoașterii despre Serviciul Telefonul Copilului</i>	pag. 8
Diagrama 4. <i>Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a abonaților copii</i>	pag. 9
Diagrama 5. <i>Repartizarea în timp a apelurilor</i>	pag. 9
Diagrama 6. <i>Repartizarea apelurilor după oră</i>	pag. 10
Diagrama 7. <i>Geografia sunetelor</i>	pag. 11
Diagrama 8. <i>Mediul de proveniență a apelurilor</i>	pag. 11
Diagrama 9. <i>Dinamica cazurilor raportate de adulți</i>	pag. 15
Diagrama 10. <i>Cazurile de încălcare gravă a drepturilor copilului raportate de apelanții copii</i>	pag. 18
Diagrama 11. <i>Geografia și numărul fișelor de sesizare expediate pe cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare sau trafic</i>	pag. 20

Notă asupra ediției

Telefonul Copilului (TC) a fost creat ca un Serviciu global de asistență telefonică gratuită pentru a oferi sprijin copiilor care au nevoie de îngrijire și protecție. Serviciul operează cu număr pan-european 116 111, accesibil în 28 state UE. În lume există 192 de linii telefonice pentru copii în 145 țări, acestea fiind parte a unei rețele globale, cunoscute sub denumirea de *Child Helpline International Foundation*.

În Republica Moldova Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii **116 111** (în continuare Telefonul Copilului) a fost lansat în iunie 2014, fiind implementat de Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada” și gestionat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei în baza unui acord de prestare de servicii, încheiat între un ONG și o autoritate publică centrală. Scopul Serviciului Telefonul Copilului este sporirea nivelului de protecție a copiilor prin accesul direct și gratuit la consiliere psihologică și informarea copiilor despre drepturile lor, și modalitățile prin care aceste drepturi pot fi exercitate.

Prezentul raport reprezintă o analiză comparativă a apelurilor recepționate pe parcursul a doi ani de activitate în cadrul Serviciului (1 iunie 2014-31 mai 2015 și 1 iunie 2015-31 mai 2016). Intenția autorilor este de a furniza date și informații referitoare la situațiile de risc în care se află copii din Moldova, interesele și nevoile lor de informare și protecție în vederea susținerii proceselor decizionale referitoare la elaborarea și implementarea activităților oricărui instituții și organizații menite să promoveze și să protejeze drepturile copilului în Republica Moldova. În acest sens, Raportul furnizează și unele date referitor la colaborarea și răspunsul autorităților centrale și locale la cazurile privind copii în situații de risc.

Limitele acestui Raport rezidă în procesul actual de colectare și procesare a datelor privind apelurile recepționate, sugerând oportunitatea dezvoltării unui mecanism, care ar conține suficientă informație pentru elaborarea unor Rapoarte mai complexe. Admitem că toate concluziile prezentate în acest Raport sunt pertinente pentru populația care a apelat la Telefonul Copilului. Pentru extrapolarea concluziilor la nivel național ar fi benefic de a depune efort susținut în vederea promovării Serviciului în rândurile populației. Menționăm că aceste apeluri au fost înregistrate în pofida lipsei unei campanii de promovare la nivel național.

Studiile de caz prezentate în Raport sunt editate respectând principiul confidențialității, datele personale reale fiind protejate.

Informație generală despre Telefonul Copilului

Acoperire geografică:

Republica Moldova, serviciu național, lansat în iunie 2014.

Viziune:

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

Misiune:

A răspunde copiilor care au nevoie de îngrijire și protecție, acordându-le un sprijin real și imediat prin intermediul Telefonului Copilului 116 111.

Beneficiari:

- √ copii, care apelează la serviciu în scop de consiliere, informare;
- √ părinți sau îngrijitori ai copiilor în scop de consiliere, informare și consultanță;
- √ persoane care doresc să refere cazuri privind necesitatea asistenței unui copil.

Scop:

- √ Sporirea nivelului de protecție a copiilor prin accesul direct și gratuit la consiliere psiho-emoțională și informarea copiilor despre drepturile lor și modalitățile prin care aceste drepturi pot fi apărate.

Obiective:

- √ a presta servicii de consiliere psihologică, ce răspund necesităților beneficiarilor Serviciului;
- √ a spori accesul copiilor la sistemul de protecție prin aplicarea mecanismului de referire;
- √ a consolida sistemul de protecție a copilului în baza analizei datelor privind activitatea Serviciului.

Ce oferă Telefonul Copilului 116 111:

- √ consiliere psihologică;
- √ informare în domeniul drepturilor copiilor;
- √ consultanță în domeniul protecției copilului;
- √ îndrumare și referire către instituțiile abilitate să ofere asistența necesară.

Program de lucru:

- √ 24/7;
- √ apel gratuit, confidențial și anonim.

Mijloace de comunicare pe Internet:

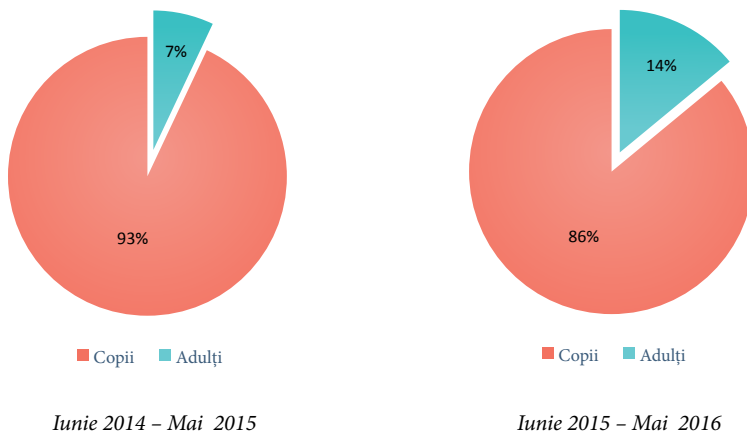
- √ Skype: TelefonulcopiluluiMoldova116111
- √ Pagina web: www.telefonulcopilului.md

Capitolul I. Caracteristica generală a apelurilor

Pe parcursul anului 2 de activitate a Telefonului Copilului au fost recepționate 12.371 de apeluri sau cu 2.99 mai multe decât în anul 1. Din aceste **12.371** de apeluri, **10.097** sunt apeluri unice și **2.274** sunt apeluri repetate, prin care apelanții au oferit informație suplimentară pe cazurile în care a fost necesară intervenția specialiștilor responsabili de protecția drepturilor copiilor aflați în situații de risc. Numărul în creștere a apelurilor se datorează activităților de promovare a Telefonului Copilului și denotă oportunitatea acestuia.

Apelurile înregistrate au fost recepționate atât de la copii, cât și de la adulți. Totodată, copiii continuă să fie apelanții primari chiar dacă la începutul activității au fost recepționate mai multe apeluri de la adulți¹ (a se vedea Diagrama 1).

Diagrama 1. *Profilul apelanților*



Apelurile recepționate la Telefonul Copilului pot fi încadrate în 2 categorii mari (a se vedea Tabelul 1).

I. Apelurile de profil, dintre care:

- a. apeluri de consiliere;
- b. apeluri de informare;
- c. apeluri ce vizează cazuri suspecte de violență, neglijare exploatare sau trafic de copii.

II. Alte apeluri, care la rândul lor includ:

- a. apeluri de cercetare;
- b. irelevante (ce nu țin de mandatul Telefonul Copilului).

¹ Acest lucru, în mare parte se datorează campaniei „Nu fi răutăcios, fii prietenos!”, desfășurate în 2015 de Asociația Telefonul Copilului România la postul TV *Cartoon Network* și extinsă în 2016, campanie ce are un impact continuu asupra copiilor din Republica Moldova și la momentul de față.

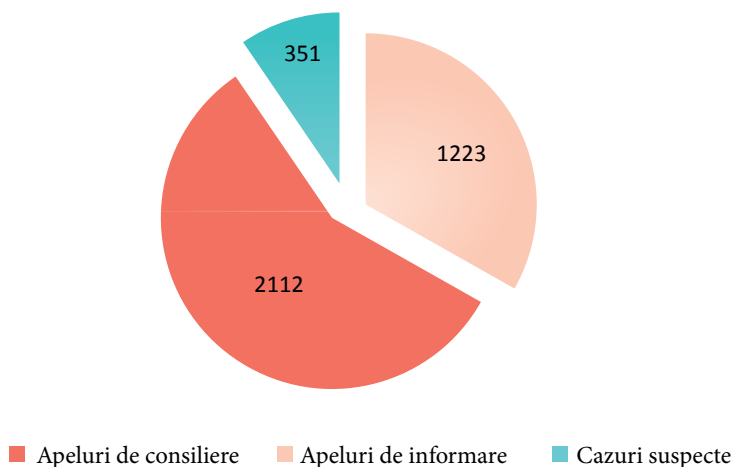
Tabelul 1. Categoriile de profil și caracteristica lor

Categorie apel	Specificul apelurilor
I. Apeluri de profil	
Apeluri de informare	<p>Apeluri de la adulți și copii care solicită informație despre specificul Serviciului, informații despre drepturile copilului și despre modalitățile de cunoaștere și studiere a acestora. Tot în această categorie se regăsesc și apelurile recepționate de la adulți care doresc să se informeze despre procedura de solicitare a ajutorului material sau solicită informare privind stabilirea regimului de întrevedere cu copiii.</p> <p>Existența serviciilor alternative de protecție a copilului este un alt subiect, care îi interesează pe adulți atunci când ei apelează la Telefonul Copilului.</p> <p>Copiii se interesează de specificul Telefonului Copilului și problemele cu care ei pot apela la numărul 116 111.</p>
Apeluri de consiliere	<p>Apelurile provenite atât de la copii, cât și de la adulții care abordează subiecte legate de lipsa de comunicare, situații de hărțuire, problemele sentimentale sau/și de relaționare.</p>
Apeluri ce vizează cazuri suspecte de violență, neglijare, exploatare sau trafic	<p>Sunt apelurile recepționate de la copiii și adulții care ne sesizează despre un caz suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic sau cerșit.</p>
II. Altele	
Apeluri de cercetare	<p>Apelurile de cercetare reprezintă sunetele prin care apelanții au testat funcționalitatea Serviciului, fără a aborda un subiect concret.</p>
Irelevante	<p>Apeluri ce nu țin de competența Serviciului Telefonul Copilului, cum ar fi asistența financiară sau psihologică pentru persoane adulte, care nu au copii în îngrijire.</p>

Apelurile de profil cu cele 3 subcategorii incluse (apeluri de consiliere, de informare și cazuri suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic), recepționate la Telefonul Copilului constituie 37% (sau **3.686** sunete) din numărul total de **10.097** de apeluri unice. Cele mai multe dintre apelurile de profil sunt cele de consiliere cu 2.112 apeluri, după care urmează apeluri de informare - 1.223 la număr și apeluri prin care au fost raportate cazuri suspecte de violență, neglijare, exploatare sau trafic - 351 sunete (a se vedea Diagrama 2).

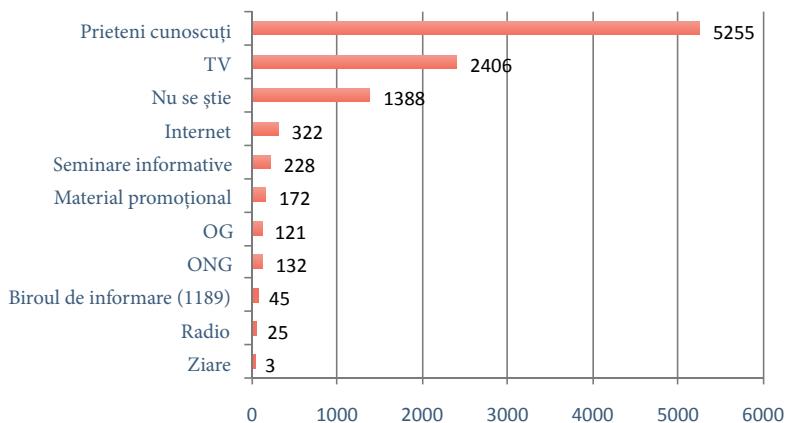
Categoria **Altele** constituie 63% din numărul total de **10.097** sunete unice. O privire sumară asupra apelurilor din această categorie arată că majoritatea acestora reflectă sunete de cercetare provenite în special de la copii motivați în primul rând de curiozitate și nevoia de afirmare. Totodată, subliniem și lipsa de comunicare pe care o trăiesc, de atenție și de apreciere din partea adulților. O analiză mai profundă a acestora denotă absența fizică și emoțională a părintelui din activitatea zilnică a copilului. Copiii caută să-și satisfacă nevoia de comunicare iar din necunoaștere cum să o facă mai bine uneori strigă sau vorbesc cuvinte necenzurate la telefon. Analiza comparativă denotă o creștere a apelurilor din categoria **Altele** cu circa 2.500 de apeluri, în special din contul celor de cercetare.

Diagrama 2. Repartizarea apelurilor de profil



Despre Telefonului Copilului apelanții cel mai des au aflat de la prieteni și cunoscuți. Din cele 10.097 de sunete unice, cele mai multe apeluri în care s-a menționat despre această sursă a cunoașterii au fost din partea copiilor. Aceștea au relatat despre campania de informare împotriva hărțuirii „Nu fi răutăcios, fii prietenos!”, relansată la postul de televiziune *Cartoon Network* și realizată de colegii din România. Dat fiind faptul că în cadrul spotului destinat copiilor este menționat numărul de la Telefonul Copilului care este unic (pan-european) **116 111**, aceștia formau numărul dat pentru a discuta problemele, întrebările, subiectele ce îi preocupă, fără a cunoaște în mod expres că există asemenea serviciu și în Republica Moldova sau crezând că respectiva campanie este valabilă și pentru țara noastră (a se vedea Diagrama 3).

Diagrama 3. Sursa cunoașterii despre Serviciul Telefonul Copilului



Pentru adulți, o sursă frecventă de informare despre existența diverselor servicii din țară continuă să rămână Internetul. Părinții, rudele sau vecinii copiilor, precum și alți membri ai comunității, au precizat că, accesând Internetul pentru a găsi careva indicații privind protecția drepturilor copiilor aflați în situații de risc, au aflat despre Telefonul Copilului și au sunat pentru a adresa întrebări sau a relata despre anumite cazuri sau situații concrete.

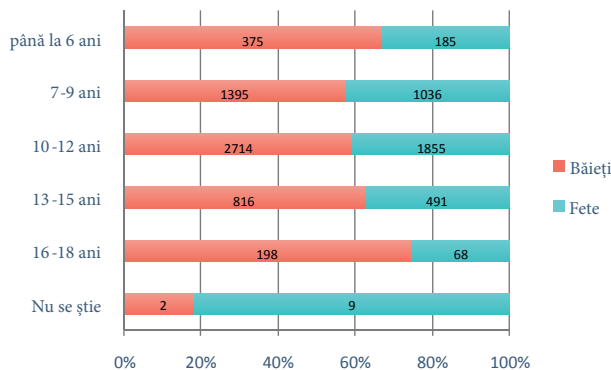
I.1. Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților copii

Analiza comparativă a datelor arată că în primul an de activitate fetele telefonau mai des ca băieții, iar în al doilea an viceversa. Astfel, pentru perioada raportată, analiza din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților Telefonului Copilului indică prevalența genului masculin (a se vedea Diagrama 4).

Totodată, raportat la numărul total de apeluri recepționate pe parcursul a 2 ani de activitate, cota parte a apelurilor recepționate de la apelanții băieți este mai mare – cca 60%. Tot în al doilea an observăm că băieții manifestă mai mult curaj în abordarea unor subiecte concrete, iar dorința de a se manifesta în convorbirea telefonică la băieți este mai mare decât la fete.

Nevoia de comunicare se evidențiază la copiii de toate vârstele, astfel că la Telefonul Copilului apelează copii de toate vârstele. Totuși, copiii – atât băieți, cât și fete – de vârsta 10-12 ani sunt cei mai frecvenți apelanți, cota de apeluri recepționate de la ei fiind de cca 49%. Copiii cu vârsta 7-9 ani, ca și cei de 13-15 ani, apelează pentru a se informa despre drepturile lor, relatând ceea ce li s-a întâmplat la școală sau acasă. Categoria copiilor de până la 6 ani de obicei telefonează atunci, când părinții lipsesc din preajmă, aceste apeluri sunt mai des de cercetare, iar cei din categoria 16-18 ani abordează probleme de relaționare în cercul lor de încredere.

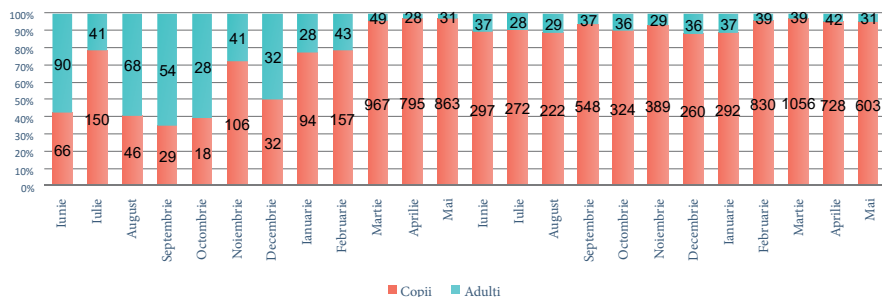
Diagrama 4. Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților copii



I.2. Repartizarea apelurilor în timp

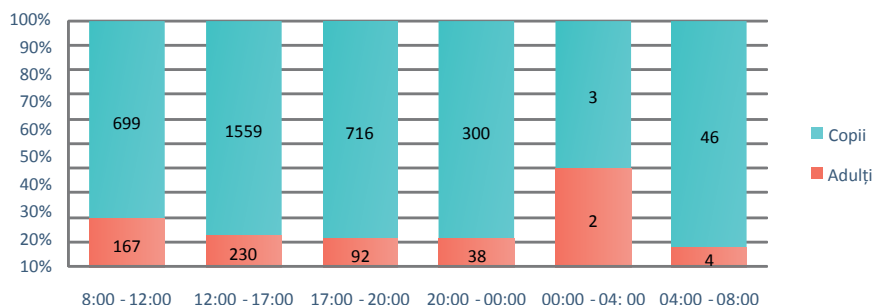
Numărul de sunete recepționate la Telefonul Copilului variază de la o lună la alta și în mare parte în funcție de tipul și frecvența acțiunilor de promovare a Serviciului. Analiza comparativă a celor doi ani de activitate vine să confirme încă o dată acest lucru. Spre exemplu, de la lansare și până în Februarie 2015, Serviciul a fost promovat prin intermediul a mai multor emisiuni televizate și prin intermediul voluntarilor Programului educatorilor „De la egal la egal” al Centrului Internațional „La Strada”. Din luna martie 2015, Asociația „Telefonul Copilului” România a lansat campania „Nu fi răutăcios, fii prietenos!”, difuzată la postul TV *Cartoon Network*, care poate fi vizionat și de copiii din Republica Moldova. Acest lucru a mărit brusc și considerabil numărul sunetelor recepționate de la copii (a se vedea Diagrama 5).

Diagrama 5. Repartizarea apelurilor în timp

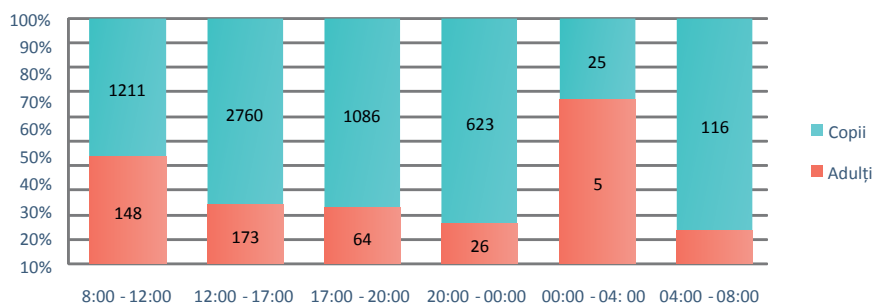


Regimul non-stop de activitate a Serviciului permite ca apelanții să telefoneze la orice oră a zilei sau nopții. Analiza comparativă a celor doi ani de activitate evidențiază o tendință valabilă atât pentru apelanții adulți, cât și copii, și anume obișnuința de a telefona în intervalul de timp 12:00-17:00. Dinamica orelor apelurilor pe parcursul a doi ani de activitate rămâne în general neschimbată, adulții, ca și copiii, aleg mai des orele active ale zilei, apoi orele dimineții sau serii, pentru a se adresa la Telefonul Copilului (a se vedea Diagrama 6).

Diagrama 6. Repartizarea apelurilor după oră



Iunie 2014 – Mai 2015



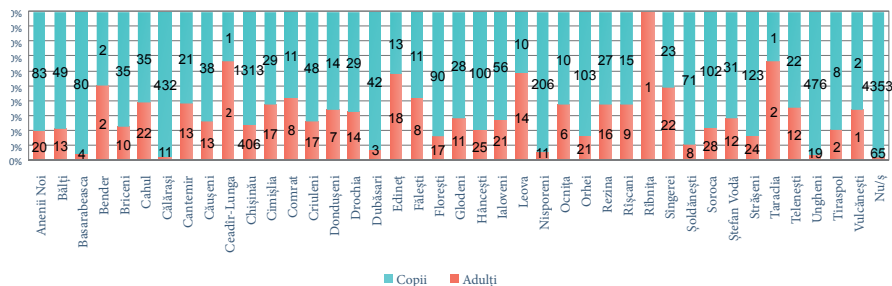
Iunie 2015 – Mai 2016

Totodată, analiza apelurilor prin prisma orei la care au fost recepționate, relevă o tendință alarmantă pentru categoria de apelanți copii cu vârsta cuprinsă între 6 și 12 ani, care apelează la o oră nocturnă (00:00- 04:00). Numărul acestor sunete este în creștere, ceea ce denotă lipsa adultului din preajma copilului.

I.3. Geografia apelurilor

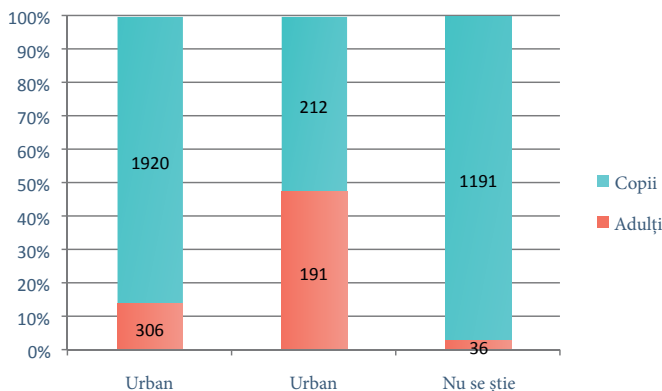
Numărul maximal de sunete continuă să vină din municipiul Chișinău. Aria geografică a apelurilor din țară este relativ uniformă (a se vedea Diagrama 7).

Diagrama 7. Geografia sunetelor

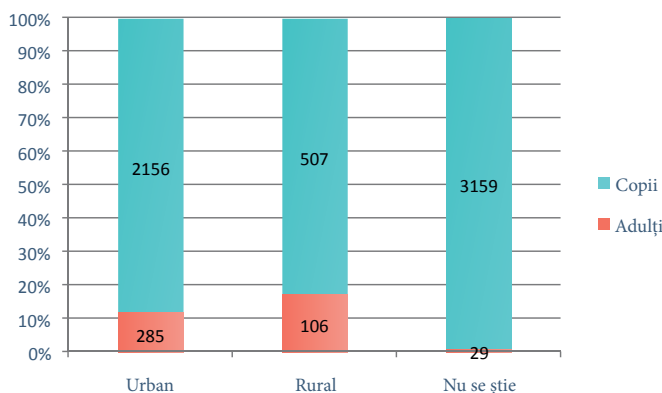


Analiza comparativă a apelurilor după criteriul urban/rural indică o diferență considerabilă, cele mai multe sunete fiind recepționate din mediu urban (a se vedea Diagrama 8).

Diagrama 8. Mediul de proveniență a apelurilor



Iunie 2014 – Mai 2015



Iunie 2015 – Mai 2016

Această diferență poate fi explicată prin faptul că Telefonul Copilului a fost promovat insuficient în mediu rural. Majoritatea apelurilor au parvenit din municipiul Chișinău și suburbiile acestuia. Din mediul rural s-au evidențiat cu mai multe apeluri în primul an de activitate raioanele Ungheni, Călărași și Nisporeni, iar în cel de-al doilea an raioanele Hâncești, Ștefan Vodă și Strășeni. Creșterea numărului apelurilor din raioanele vizate denotă legătura cauză - efect care s-a produs în urma activităților informative, realizate în teritoriu atât de consilierii Telefonului Copilului, cât și de voluntarii Programului „De la egal la egal” din cadrul Centrului Internațional „La Strada”.

Capitolul II. Caracteristica apelurilor de profil

II.1. Apeluri de consiliere

Din numărul total de apeluri de profil (3686 sunete) recepționate la Telefonul Copilului, mai mult de jumătate reprezintă cele din categoria **consiliere psihologică**, și anume **2.112 de apeluri**. Analiza comparativă arată o creștere cu 856 de apeluri (1.256 de apeluri – anul 1 și 2.112 – anul 2).

În ce privește apelanții copii, cele mai frecvente teme abordate de copii, care au constituit subiectul consilierii psihologice se referă la:

- √ întrebări despre sexualitate;
- √ relații conflictuale între semenii;
- √ comunicare defectuoasă cu părinții sau rudele apropiate;
- √ hărțuire în școală sau în cercul de încredere;
- √ lipsa de comunicare și sentimentul de singurătate;
- √ probleme sentimentale.

Analiza subiectelor abordate de apelanți fete de diferite vârste evidențiază probleme de ordin sentimental pe care le trăiesc în relaționarea cu semenii. Un alt subiect des abordat de către apelanții fete este sexualitatea, dezvoltarea sexuală. Temele actuale pentru băieți, din perspectiva apelurilor recepționate, sunt relațiile conflictuale în care sunt implicați fie în raport cu adulți, fie între semenii. Mai rar, în comparație cu fetele, băieții abordează probleme sentimentale și întrebări despre sexualitate.

În ce privește apelanții **adulți**, gama de subiecte abordate de ei este diversă, reflectând în special probleme de relaționare cu copiii. Cele mai frecvente se referă la:

- √ minorii care utilizează un limbaj necenzurat; astfel, părinții se interesează prin ce metode să le explice copiilor că utilizarea limbajului necenzurat nu este o practică bună;
- √ copii cu comportament hiperactiv; aici adulții se interesează cum să interacționeze cu copilul sau cum să discute cu profesorii și colegii copilului pe care îi îngrijorează un astfel de comportament;
- √ stabilirea unei relații pozitive cu copilul, cum să discute pe anumite subiecte și cum să asculte copilul;
- √ activitățile în care pot fi implicați copiii la o anumită vârstă.

II.2. Apeluri de informare

Apelurile din categoria de informare se plasează pe locul 2 cu 1.223 apeluri din numărul total al celor de profil. A fost înregistrată o creștere în număr de 361 a acestui tip de sunete în comparație cu primul an de activitate (862 apeluri – anul 1 și 1.223 – anul 2).

Copiii, în mare parte se interesează despre mandatul Telefonului Copilului, după care se interesează despre drepturile și, în ultima perioadă, despre obligațiunile lor - care sunt aceste obligațiuni, cât timp acestea trebuie să fie realizate și dacă merită mulțumiri pentru ele din partea adulților sau a îngrijitorilor. Un aspect ce merită atenție este faptul că apelanții băieți se interesează mai des despre drepturile lor. Fetele însă se interesează mai des despre obligațiunile lor.

Apelanții **adulți** de cele mai dese ori telefonează pentru a se informa despre:

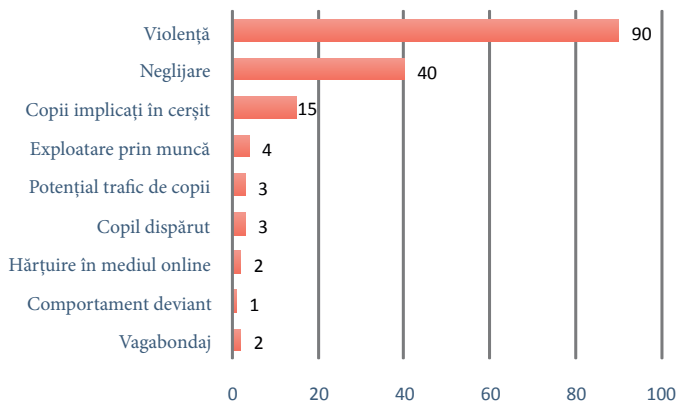
- √ servicii alternative de protecție;
- √ modalitatea de stabilire a regimului de întrevedere cu copiii;
- √ modul de obținere a ajutorului material;
- √ procedura de înscriere în instituții preșcolare;
- √ drepturile copilului în general și obligațiunile părinților în raport cu acestea.

II.3. Cazuri suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic de copii

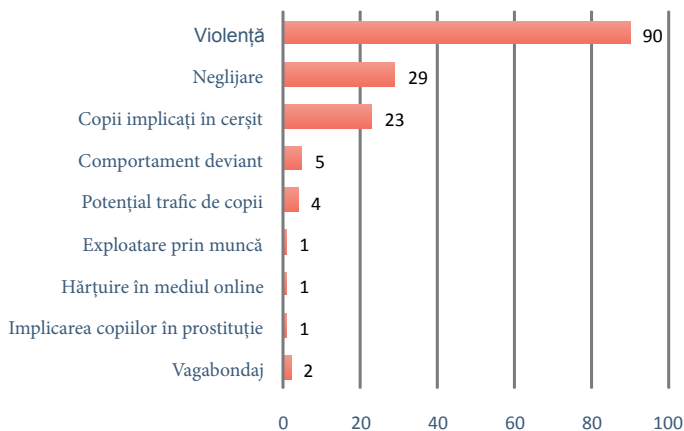
În perioada raportată, Telefonul Copilului a înregistrat în total 351 de cazuri suspecte de violență, neglijare exploatare și trafic de copii. Din acestea, 316 cazuri au fost sesizate de către apelanții **adulți**, numărul de cazuri raportate de către adulți per ani de activitate este practic identic (160 de cazuri raportate – anul 1 și 156 cazuri - anul 2; a se vedea Diagrama 9).

Cele mai multe sunt apelurile ce vizează cazuri privind **copii supuși violenței**. Numărul total de cazuri raportate în care sunt relatate situații de violență asupra copilului este de 180 (sau cca 51% din numărul total de cazuri raportate), iar distribuirea pe ani este egală.

Analiza comparativă pe ani a cazurilor de violență raportate la Telefonul Copilului denotă o constantă, și anume: prevalența cazurilor de violență asupra copilului în familie, după care urmează cazurile de violență fizică și psihologică extra-familială, cu precădere în instituții preșcolare și școlare etc. În toate cazurile vorbim despre violența asupra copilului în cercul de încredere.

Diagrama 9. Dinamica cazurilor raportate de adulți

Iunie 2014 – Mai 2015



Iunie 2015 – Mai 2016

Formele de **violență** la care sunt supuși copiii, în cele 180 de cazuri raportate, se succed după cum urmează:

- În **99** de cazuri a fost aplicată **violența fizică însoțită de cea psihologică în familie**, unde părinții/ingrijitorii sunt agresorii (a se vedea Caseta nr. 1).

Caseta nr. 1

Persoana apelantă: **„Am găsit 2 copii în stradă. Sunt murdari și spun că nu vor să se întoarcă acasă căci le este frică de tatăl lor..”**

Emil și Ecaterina au fost bătuți și alungați de acasă de tatăl lor biologic, care era în stare de ebrietate. Copiii în vârstă de 6 și respectiv 7 ani au fost găsiți de un trecător în stradă, îmbrăcați necorespunzător vremii de afară. Despre mama copiilor nu se știa nimic.

În acest caz consilierii au luat imediat legătura cu autoritatea tutelară locală. Prioritatea de moment a fost de a asigura securitatea copiilor și excluderea riscurilor pentru viața și sănătatea acestora. A fost contactată de asemenea și autoritatea tutelară teritorială pentru evaluarea și monitorizarea situației. Copiii au fost separați pentru o perioadă de timp de părinți, fiind cazați la un centru de plasament.

- 44 de cazuri au vizat copii care sunt victime a **violenței fizice și psihologice în instituții școlare sau preșcolare**. În aceste situații profesorul sau educatorul este persoana care a aplicat violența. În caseta nr. 2 este prezentat sumar unul din cele mai grave cazuri sesizate la Telefonul Copilului.

Caseta nr. 2

Persoana apelantă: **„Nepotul meu nu mai vrea să meargă la școală și este doar în clasa întâi..”**

Mihai, în vârstă de 7 ani, în primul său an de școală a fost agresat verbal și fizic de învățătoare.

Copilul se află în grija bunicii, mama fiindu-i plecată fără urmă în străinătate, iar tatăl decedat. Deseori copilul venea acasă și îi povestea bunicii despre profesoara care îl jignește, îl hărțuiește în continuu spunându-i că este un prost și va ajunge un nimeni în viață.

În una din dimineați copilul a refuzat categoric să meargă la școală. Atunci când bunica l-a întrebat care de fapt este motivul, copilul i-a relatat cele întâmplate: aflându-se în sala de studii, copilul a fost lovit de profesoară cu capul de bancă. După incidentul dat, Mihai a avut nevoie de îngrijiri medicale.

În acest caz consilierii au luat imediat legătura cu autoritatea tutelară locală. Prioritatea de moment era asigurarea securității copilului și excluderea riscurilor pentru sănătatea acestuia.

A fost contactată de asemenea Direcția Învățământ Tineret și Sport pentru evaluarea și monitorizarea situației ce s-a petrecut în instituția de

învățământ. Respectiv, profesoara a fost înlăturată de la funcția pe care o exercita. Pe numele dânzei a fost intentat dosar penal. Copilul beneficiază de asistență psihologică în cadrul Serviciului de Asistență Psiho-pedagogică.

- Despre **violența fizică în stradă** s-a relatat în **25** de cazuri raportate și este vorba de relații conflictuale între copii sau între un adult străin și un copil.
- **Violența sexuală** a fost suspectată în **12** cazuri raportate. În toate cazurile abuzatorul este o persoană din cercul de încredere a copilului – concubinul mamei, părintele sau o persoană cunoscută din comunitate/vecinătate (a se vedea Casetă nr. 3).

Casetă nr. 3

Persoana apelantă: „**Vecina mea a publicat pe o rețea de socializare ceva foarte straniu...**”

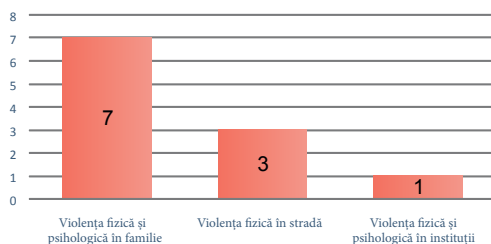
Sofia, în vârstă de 13 ani, a scris pe o rețea de socializare un mesaj de adio pentru toți cei care cu adevărat o iubesc. Atașat mesajului era poză unui înger, care intenționa să se arunce în gol de pe o clădire cu multe etaje. La recomandarea și sub ghidarea consilierilor Telefonului Copilului, vecina fetei a reușit să discute cu fata și să îi ofere numărul Serviciului. În cadrul sesiunii de consiliere telefonică, fata ne-a mărturisit că atunci când mama nu este acasă concubinul mamei sale o abuzează sexual. Dat fiind faptul că ea nu mai poate tolera astfel de comportament, fata a hotărât să își pună capăt zilelor.

Prin intervenția consilierilor Telefonul Copilului, Sofia a fost plasată în regim de urgență la un centru de plasament. Familia ei a fost luată la evidența specialiștilor pentru evaluarea în continuare a cazului.

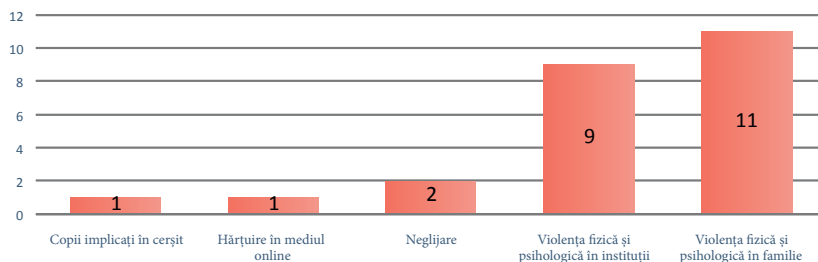
Cazurile raportate de **neglijare a copiilor** sunt **69** la număr sau cca 19% din totalul de cazuri raportate. Analiza în dinamică a acestor apeluri evidențiază o tendință descendentă – de la 40 de cazuri raportate în primul an de activitate la 29 în al doilea an. Apelanții adulți care ne sesizează despre situații de încălcare gravă a drepturilor copilului, menționează că situația copiilor este cunoscută comunității/autorităților, însă verificările ocazionale care sunt efectuate de structurile abilitate nu sunt suficiente și nu au efect. În unele situații, se rezumă doar la punerea la evidență a familiei sau oferirea unui suport financiar familiei, ceea ce nu schimbă situația în care cauza principală a neglijării copiilor este consumul de alcool de către părinți. De multe ori apelanții revin repetat și menționează din start că situația copiilor nu se schimbă, iar părinții continuă să consume alcool, copilul fiind nesupravegheat și neglijat.

În creștere sunt sesizările despre **cazurile de cerșit** cu implicarea copiilor, de la 15 în primul an la 23 în al doilea an de activitate a Serviciului. Creșterea numărului de cazuri probabil se datorează faptului că populația din mediul urban a devenit mai sensibilă la acest subiect în rezultatul desfășurării campaniei „Anti-cerșit”, promovată de Primăria capitalei în colaborare cu Direcția Municipală pentru Protecția Drepturilor Copilului (DMPDC)². Tot în acest context, evidențiem o latură mai specifică a acestor cazuri, și anume faptul că mai toți copiii implicați în cerșit sunt dintre cei cu comportament deviant, implicați în diverse activități ilegale.

Diagrama 10. Cazurile de încălcare gravă a drepturilor copilului raportate de apelanții copii



Iunie 2014 – Mai 2015



Iunie 2015 – Mai 2016

În creștere este și numărul de apeluri referitoare la copii cu vârsta cuprinsă între 13-16 ani, care cerșesc la noduri rutiere mari din capitală. Comportamentul deviant de care dau dovadă copiii pune în pericol atât viața lor, cât și viața celorlalți participanți la trafic. Apelanții relatează că, aflându-se pe carosabil, copiii fug printre sau după mașini, strigă la șoferi sau le aruncă în fereastră obiecte ușoare.

² Aceasta reprezintă rularea unui spot video, promovat pe larg în rețele de socializare și la câteva canale TV. La fel, pe rețelele de socializare au fost distribuite fotografii cu titlul „Nu folosirii copiilor pentru cerșit”. În aceste imagini, la fel ca și în spotul video, oamenii sunt chemați să nu ofere bani copiilor care cerșesc din motiv că, astfel contribuie la o infracțiune, implicarea copiilor în cerșit, care de fapt generează profituri celor care organizează cerșitul, încălcând drepturile copiilor.

În anul 2 de activitate au fost raportate mai puține cazuri de exploatare în muncă, hărțuire online, implicare a copiilor în prostituție.

Apelurile recepționate de la **copii**, la fel ca și cele recepționate de la adulți, vizează de cele mai multe ori subiectul violenței (a se vedea Diagrama 10). În cele mai multe cazuri copii raportează despre violență fizică și psihologică din partea părinților, îngrijitorilor sau rudelor apropiate.

Dacă ne referim la violența în afara familiei, cele mai dese situații semnalate de către copii sînt cazurile de violență fizică, verbală și emoțională în instituții școlare din partea profesorilor (a se vedea Caseta 4).

Caseta nr. 4

Ilie, 12 ani: **„Profesoara mă bate cu un băț peste picoare și mâni”.**

În apel suntem informați că profesoara obișnuiește să lovească copiii cu o vargă sau cu alte obiecte tari.

Pavel, 11 ani: **„... din cauză că nu am făcut un exercițiu, profesoara m-a lovit cu rigla. Rigla s-a rupt de capul meu.”** (Copilul plânge)

Maria 13 ani : **„Profesoara mea m-a lovit cu catalogul în cap. Lovește și alți copii când e nervoasă.”**

Pe parcursul celor doi ani de activitate, în raport cu cele 351 cazuri suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic de copii, au fost realizate 1093 de intervenții. Cele **1.093** de intervenții pe cazuri includ în sine toate acțiunile consilierilor ce au fost realizate în vederea referirii cazurilor către autoritatea tutelară locală sau teritorială și către specialiștii ce trebuie să intervină în situația copilului aflat în situație de risc. Comunicarea continuă cu specialiștii din teritoriu pe cazurile suspecte privind copilul în situație de risc referite de către Telefonul Copilului, permite, pe de o parte, oferirea unui suport informațional specialistului responsabil de caz dar și operativitatea schimbului de informații, pe de altă parte, fapt care contribuie la o mai bună/mare mobilizare a specialiștilor în asistența cazului.

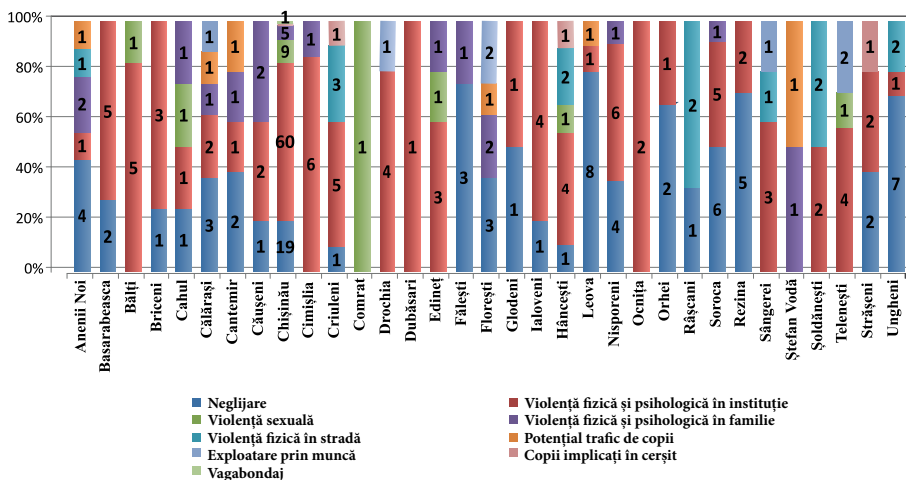
În unele situații de risc în care este implicat copilul, o problemă este lipsa serviciilor în teritoriu. În aceste cazuri specialiștii ce lucrează pe caz solicită informații în ceea ce privește posibilitățile de plasare în centrele apropiate geografic de locul unde se află copilul.

Un moment ce necesită a fi remarcat este faptul că în cel de-al doilea an de activitate se observă o ușoară mobilizare a altor categorii de specialiști în rezolvarea situației copilului. Ne referim aici la personalul medical și reprezentanții organelor de drept. Acest semnal ne face să credem că

mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor, victime și potențiale victime ale violenței neglijării, exploatării și traficului, se conturează și în practică.

Informația recepționată la Telefonul Copilului privind cazuri suspecte de copii în situații de risc este expediată, conform Legii Nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, către Autoritatea tutelară locală sau Autoritatea tutelară teritorială prin intermediul Fișei de sesizare a cazului (a se vedea Diagrama 11).

Diagrama 11. Geografia și numărul fișelor de sesizare expediate pe cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare sau trafic



Acest mecanism de schimb de informații cu autoritățile locale privind un caz concret a devenit puțin mai facil comparativ cu primul an de activitate. Remarcăm, în același context, că acțiunile primarilor care exercită funcția de autoritate tutelară locală demonstrează un nivel relativ mai bun de cunoaștere a prevederilor Legii nr. 140.

Un impediment serios pentru organizarea intervenției imediate pe marginea unui caz suspect privind copilul în situație de risc îl constituie imposibilitatea referirii cazului în lipsa fizică a primarului din acea localitate în momentul/zia producerii incidentului. Dat fiind faptul că atribuțiile autorității tutelare locale nu pot fi delegate, lipsa primarului împiedică intervenția eficientă și rapidă pe cazuri.

O mare parte din cazurile privind copii în situații de risc înregistrate la Telefonul Copilului și referite către autoritatea tutelară locală sau teritorială sunt cazuri despre care nu se cunoștea în teritoriu.

Capitolul III. Concluzii și recomandări

Concluzii

- √ Creșterea numărului de apeluri recepționate la Telefonul Copilului denotă necesitatea și relevanța acestui Serviciu. Timp de doi ani au fost recepționate în total 12.371, numărul apelurilor crescând cu 2.099 în al doilea an de activitate.
- √ Copii rămân a fi apelanții fideli ai Serviciului în proporție de 93% din numărul total de apelanți, percepând Serviciul drept unul destinat în exclusivitate lor.
- √ Numărul mare de apeluri și diversitatea subiectelor din categoria apeluri de consiliere denotă interesul și preocuparea atât a adulților, cât și a copiilor privind dezvoltarea armonioasă, construirea și menținerea unor relații pozitive.
- √ Majoritatea apelurilor recepționate de la copii – indiferent că sunt de informare, consiliere – reflectă lipsa de comunicare pe care o resimt copiii, necesitatea de afirmare, de atenție și de apreciere din partea adulților.
- √ Apelurile de la copii în perioada nocturnă reflectă absența fizică și emoțională a părintelui. Acest lucru se observă și în felul cum copiii comunică atunci când apelează la Telefonul Copilului – folosesc un limbaj impertinent, vulgar.
- √ Situațiile de neglijare și violență a copiilor sunt foarte des țin de problema consumului de alcool de către părinți sau a persoanele în grija cărora se află. În toate cazurile de neglijare, semnalate la Telefonul copilului, cel puțin unul din părinți consumă băuturi alcoolice.
- √ Numărul cazurilor raportate de violență asupra copiilor în instituțiile școlare sau preșcolare, a crescut considerabil în cel de-al doilea an de activitate.
- √ Nesoluționate rămân multe cazuri cu implicarea copilului în cerșit. Specialiștii menționează că la moment nu există un mecanism clar și eficient, care să răspundă acestor situații, asigurând interesul suprem al copilului.
- √ Activitățile de informare a copiilor privind existența Serviciului, precum și materialele promoționale repartizate copiilor, părinților și specialiștilor au sporit vizibilitatea existenței Telefonului Copilului și serviciilor oferite de către acesta.

Recomandări

- *Dezvoltarea și promovarea campaniilor tematice de informare a publicului larg privind semnele de neglijare și diferite forme de violență asupra copilului, astfel încât orice caz de violență asupra copilului să poată fi identificat la o etapă timpurie și eventual referit sau consultat la Telefonului Copilului.*
- *Alocarea resurselor necesare pentru implementarea Strategiei de comunicare a Serviciului Telefonul Copilului pentru perioada 2016-2019³. Desfășurarea campaniilor de promovare a serviciilor Telefonului Copilului prin acțiuni și mesaje destinate diferitelor categorii de beneficiari – copii, părinți, specialiști și instituțiile responsabile de protecția drepturilor copilului.*
- *Utilizarea tehnologiilor informaționale pentru promovarea Serviciului inclusiv prin lansarea paginii web cu mesaje clare destinate copiilor și părinților/îngrijitorilor acestora.*
- *Abordarea problemei viciilor părinților ca o cauză principală și un factor declanșator al neglijenței și violenței față de copii, pentru reducerea unor astfel de situații. Crearea unor programe sau servicii pentru părinții/îngrijitorii care consumă alcool în vederea diminuării consumului.*
- *Optimizarea mecanismului intersectorial existent pentru a răspunde eficient la cazurile de cerșit în care sunt implicați minorii. Devine tot mai stringentă necesitatea unor centre specializate pentru copiii cu comportament deviant, care practică cerșitul și sunt implicați și în alte activități ilegale, dar și lansarea unor programe pentru lucrul cu copii cu comportament deviant.*

³ Strategia este parte componentă a Planului de Dezvoltare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii pentru perioada 2016-2019 aprobată prin Ordinul MMPSF nr. 201 din 10 decembrie 2015.



Centrul Internațional pentru Protecția
și Promovarea Drepturilor Femeii



Ministerul Muncii
Protecției Sociale și Familiei