

## Cine suntem?

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii (Telefonul Copilului) 116 111 a fost lansat pe 4 iunie 2014. Este un serviciu public, de stat, gestionat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, implementat în parteneriat cu Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada”, în baza unui contract de colaborare cu MSMPS. Serviciile sunt prestate gratis prin intermediul numărului unic paneuropean 116 111.

## Care este misiunea noastră?

Misiunea principală a serviciului este de a proteja copiii de orice formă de încălcare a drepturilor lor. La orice oră din zi sau din noapte, suntem alături de copil, dacă acesta are o problemă sau vrea doar să vorbească despre ce i se întâmplă. În activitatea sa, echipa de profesioniști de la Telefonul Copilului va fi mereu ghidată de interesul superior al copilului și va depune toate eforturile pentru a-i proteja pe cei mici de orice formă de violență.

## Cine poate apela după ajutor?

- copiii care au nevoie de consiliere psiho-emoțională;
- copiii care vor să se informeze despre drepturile lor și modalitățile prin care acestea pot fi realizate și apărute;
- părinții sau îngrijitorii copiilor (în scop de consiliere, informare și consultanță);
- persoanele care doresc să raporteze cazuri în care este necesară asistența unui copil.
- copiii care suferă de pe urma violenței sau abuzului și au nevoie de ajutor imediat.

## Ce servicii oferim?

- ✓ consiliere psihologică
- ✓ informare în domeniul drepturilor copilului
- ✓ consultanță în domeniul protecției copilului
- ✓ îndrumare și referire către instituțiile abilitate să ofere asistența necesară
- ✓ mobilizarea autorităților competente prin sesizarea situațiilor de criză.

## Date de contact

Tel.: 116 111 – din orice rețea de telefonie fixă sau mobilă

E-mail: [telefonul.copilului@msmps.gov.md](mailto:telefonul.copilului@msmps.gov.md)

Skype: TelefonulcopiluluiMoldova116111 ( zilnic, între 08.00 și 20.00)

Web: [telefonulcopilului.md](http://telefonulcopilului.md), [lastrada.md](http://lastrada.md)

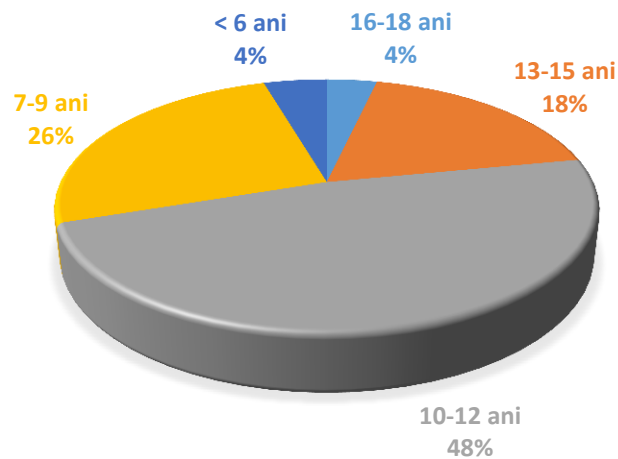
Regim de muncă: 24/24, 7 zile în săptămână.

**Toate apelurile sunt anonime, confidențiale și gratuite.**

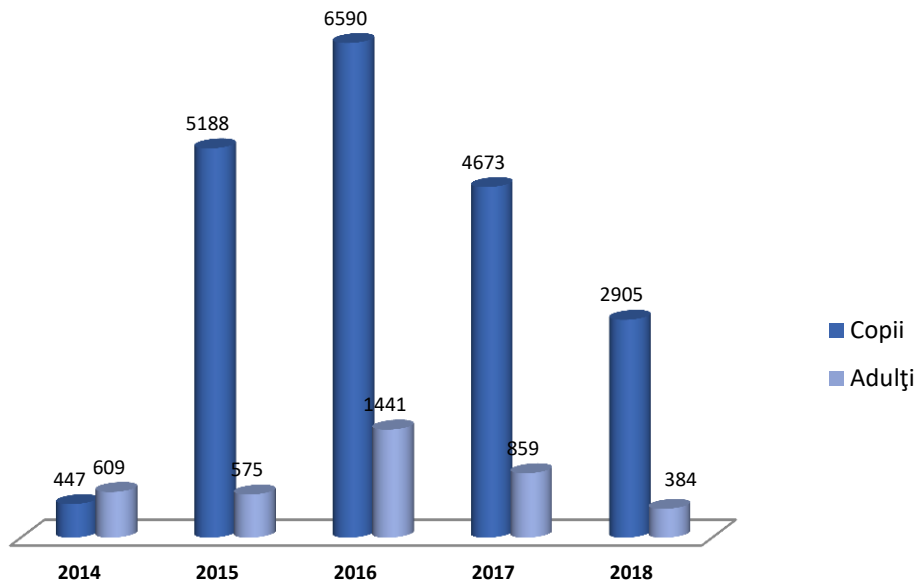
## Profilul și dinamica apelurilor în decursul a 4 ani

În 4 ani de activitate Telefonul Copilului (TC) a înregistrat 29 387 de apeluri, dintre care 23 671 de apeluri unice și 5 716 repetate, de la copii și adulți. Timp de 4 ani, consilierii La Strada au ascultat și au auzit 19 803 voci de copii. Sunt situații când copiii vorbesc și despre alți semeni de-ai lor care se confruntă cu probleme, ceea ce demonstrează faptul că numărul copiilor care se confruntă cu dificultăți este mult mai mare.

**RAPORTUL APELURILOR PER CATEGORII DE VÂRSTĂ  
A COPIILOR  
2014-2018**

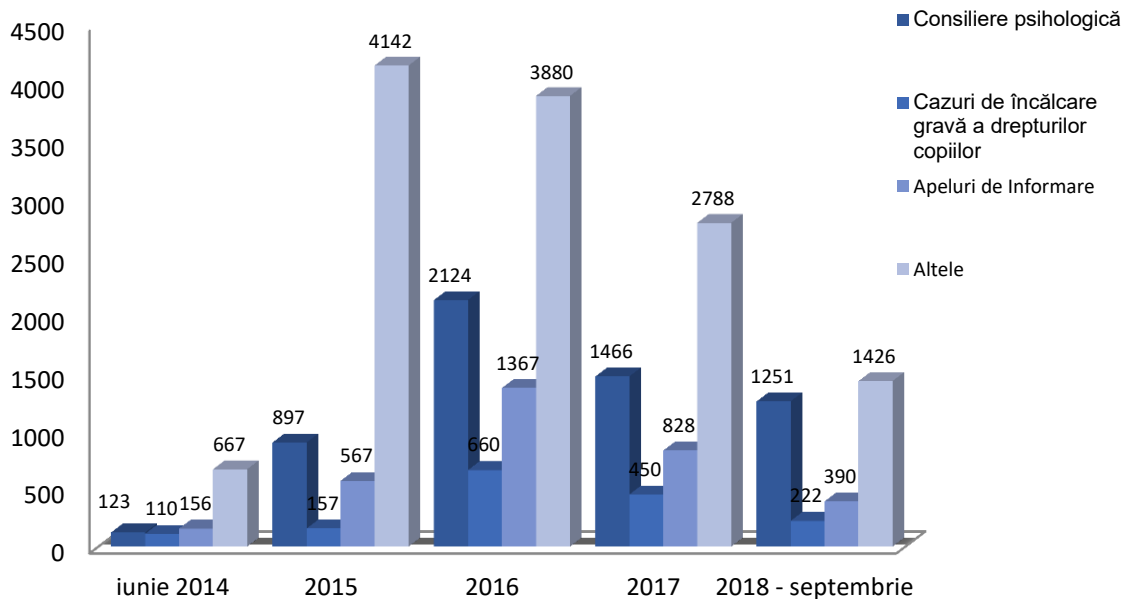


### Raportul apelurilor recepționate de la copii vs adulți 2014-2018



### Dinamica și profilul apelurilor per categorii de subiecte 2014 - 2018

*\*Total apeluri recepționate per ani:  
2014 -1493 (1056 unice,437repetate);  
2015 -7160 (5763 unice și1397 repetate);  
2016 -9495 (8031 unice,1464 repetate);  
2017 - 6968 (unice 5532,repetate 1436);  
2018- 4279 (3293 unice, repetate 986)*



## Date, cifre și tendințe

### ➤ **Ce-i frământă pe apelanți**

Cele mai frecvente sunt apelurile de consiliere (5 861). Sună să ceară suport atât copiii, cât și adulții, pe subiecte legate de comunicare, situații de hărțuire, probleme sentimentale, de relaționare și, nu în ultimul rând, pe subiecte legate de anxietate și sexualitate.

Pe locul doi se situează apelurile de informare (3 308), parvenite de la adulți și copii, care se interesează, de obicei, despre specificul serviciului, drepturile copilului și modalitățile de cunoaștere și studiere a acestora. Tot aici se regăsesc și apelurile parvenite de la adulți, interesați de procedura de solicitare a ajutorului material sau de informații despre stabilirea regimului de întrevedere cu copiii.

### ➤ **Nu există apeluri neimportante**

Sunt destul de numeroase apelurile „irelevante” la prima vedere (12 903 de apeluri), din partea copiilor, care sună pentru prima oară, din curiozitate. Ele însă nu pot fi neglijate, căci, după ce se conving că sunt tratați cu respect și seriozitate, copiii revin deja cu sesizări reale, raportând uneori cazuri grave de abuz și/sau exploatare.

Din momentul lansării, Telefonul Copilului a înregistrat în total 1599 de cazuri suspecte de violență, neglijare sau exploatare. Numai în anul 2017, copiii au raportat 70 de cazuri de violență, 3 cazuri de neglijare, 3 cazuri de hărțuire online și încă 2 de abuz sexual online în scop de șantaj.