

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii **116 111**

116111
TELEFONUL
COPILULUI



24/24
gratuit, confidențial
și anonim

Telefonul Copilului

- ✓ Lansat la data de 4 iunie 2014
- ✓ Gestionat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
- ✓ Implimentat din iunie 2014 până în decembrie 2018 de către C.I. “La Strada”
- ✓ Din ianuarie 2019 implimentat de către de A.O. “CNFACEM”



Obiectivele serviciului:

- Prestarea serviciului de consiliere psihologică, care corespunde necesităților beneficiarilor serviciului;
- Sporirea accesului copiilor la sistemul de protecție;
- Consolidarea sistemului de protecție a copilului în baza analizei datelor privind activitatea serviciului



Prestarea serviciului este ghidată de următoarele principii:

- Respectarea drepturilor și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
- nondiscriminare;
- abordare individualizată a copilului;
- protecția 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;



Telefonul copilului

- ✓ Regim de lucru 24/24
- ✓ Confidențial și anonim
- ✓ Gratuit pentru utilizatorii tuturor operatorilor de telefonie din RM

Beneficiarii serviciului

- Copii, care apelează la serviciu în scop de consiliere, informare și consultanță precum și părinții/îngrijitorii acestuia;
- Persoanele care doresc să refere un caz privind necesitatea asistenței unui copil.



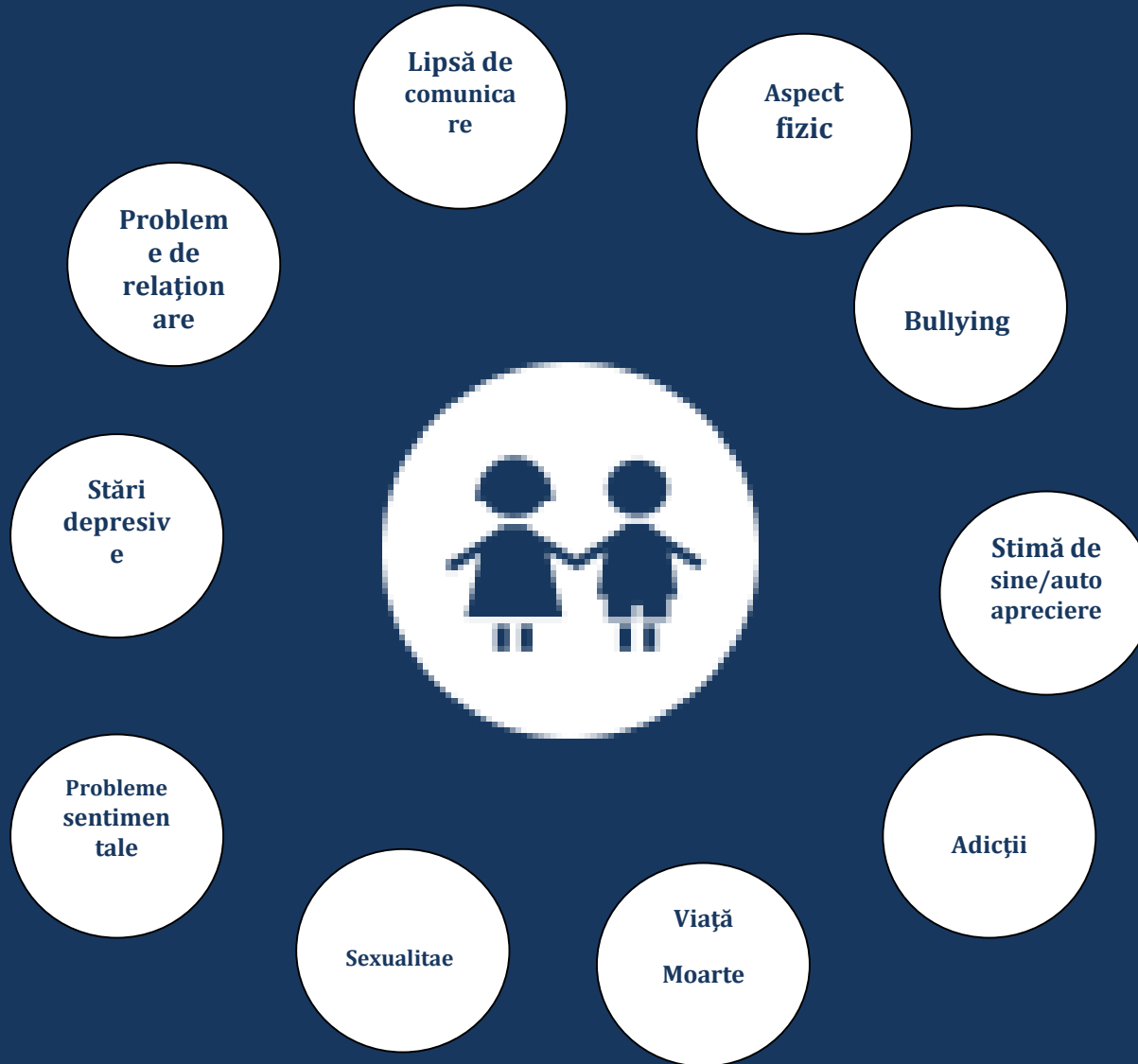
Serviciile oferite de către Telefonului Copilului:

- evaluarea necesităților imediate și potențialului risc de expunere a copilului la violență, neglijare și exploatare sau trafic;
- consilierea pentru depășirea problemelor psiho-emoționale ale copiilor, precum și ale problemelor relaționare între părinți/îngrijitori și copii;
- informare și consultanță privind drepturile copilului și sistemul de protecție a acestuia;
- referirea către instituțiile, autoritățile și specialiștii responsabili de protecția copilului pentru intervenții corespunzătoare.

Rezultate înregistrate

- Pe parcursul a **5** ani de activitate am reușit să auzim **32 974** (*26 171 apeluri unice și 6 803 apeluri repetate*) de persoane!
- Am discutat cu:
- **21 897** de copii din toată Moldova
- **4 274** de părinți/îngrijitori, vecini , rude etc.

Top 10 subiecte cu care ne sună copiii



Numărul de copii asistați

- Am asistat 2 059 de copii victime a violenței neglijării, exploatării sau traficului

Interacțiunea cu presa, rețele de socializare

- Cazurile înregistrate la Telefonul Copilului 116 11, sunt editate cu respectarea principiului confidențialității.
- Doar managerul serviciului are dreptul să interacționeze cu reprezentanții mass-media (*procedură reglementată de regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului Telefonul Copilului*).

Interacțiunea cu presa, rețele de socializare

- **Precedent negativ** (Caz de abuz online)

Abuzatorul a plasat și distribuit informația cu caracter intim pe internet, țintind semenii copilului victimă.

Consecință:

- Copilul victimă a avut mai multe tentative de suicid.
- Familia a fost nevoită să își schimbe locul de trai.
- Internetul nu are butonul “DELETE/ȘTERGE”.

Interacțiunea cu presa, rețele de socializare

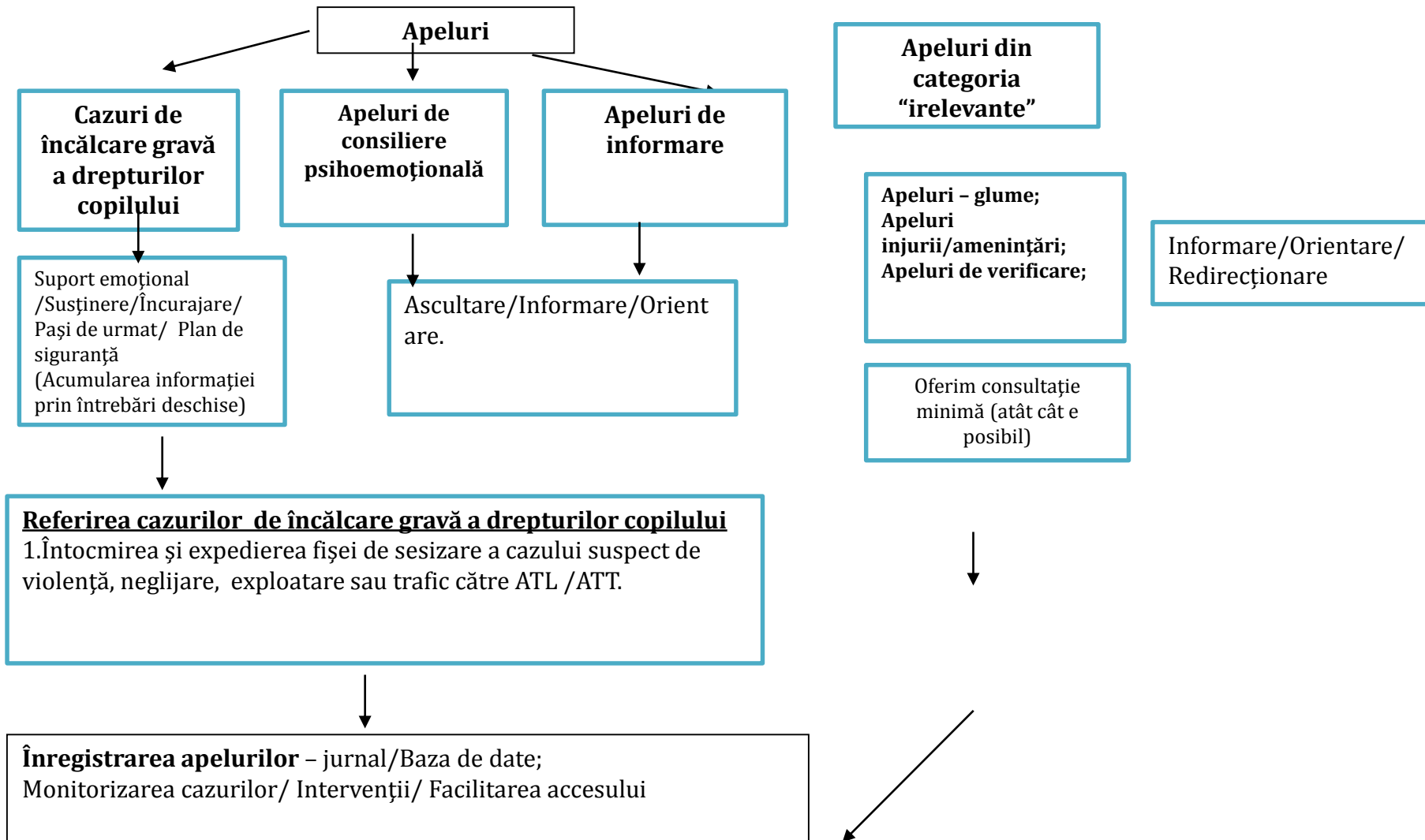
- **Precedent negativ** (*Caz violență fizică*)

Abuzatorii au plasat și distribuit materialul video cu actul de violență asupra copilului pe internet.

Consecință:

- Materialul circulă pe internet de 3 ani de zile.
- Copilul vizat în video deja a atins majoratul, informația postată pe internet continuă să fie distribuită și sesizată la TC.
- Internetul nu are butonul “DELETE/ȘTERGE”.

ALGORITMUL RECEPȚIONĂRII ȘI REFERIRII APELURILOR
„Telefonul copilului Bună ziua! Cu ce vă putem ajuta?”



Skype:

TelefonulcopiluluiMoldova116111

Suport online

<https://telefonulcopilului.md/>

E-mail

telefonul.copilului@msmps.gov.md