

RAPORT DE ACTIVITATE

2019



LINIA VERDE
A OMBUDSMANULUI COPILULUI
TELEFONUL COPILULUI

0 800 11116

APEL GRATUIT ȘI CONFIDENȚIAL

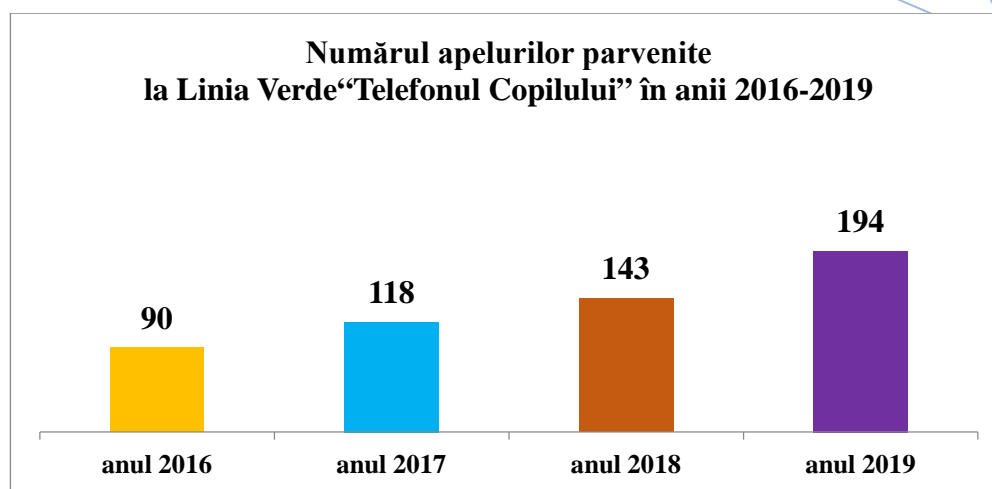
Linia Verde „Telefonul Copilului”, reprezintă un mecanism de comunicare directă al Avocatului Poporului pentru drepturile copilului cu adolescenții și copii din întreaga țară, instituit de Oficiul Avocatului Poporului, în calitatea sa de Instituție Națională de Protecție a Drepturilor Omului, și vine să asigure exercitarea atribuțiilor Ombudsmanului Copilului de a oferi „protecție și asistență copilului la cererea acestuia, fără a solicita acordul părinților sau a reprezentanților legali, art. 17 din Legea cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsmanul)”.

Linia Verde este o platformă de discuții a adolescenților și copiilor cu Ombudsmanul privind protecția și promovarea drepturilor copilului, este o oportunitate ca vocea acestora să fie auzită și este un mod avantajos pentru ei să solicite, iar Ombudsmanul să intervină, în soluționarea problemelor invocate.

Beneficiari ai serviciului, mai pot fi reprezentanții legali și orice persoană care deține informație despre aflarea copilului în situație de risc sau dificultate.

Scopul serviciului este de a oferi suport/ghidare informațională beneficiarilor privind mijloacele și modul de soluționare a drepturilor presupus încălcate, despre instituțiile publice competente pentru examinarea problemelor invocate cu privire la cazurile de încălcare a drepturilor copilului.

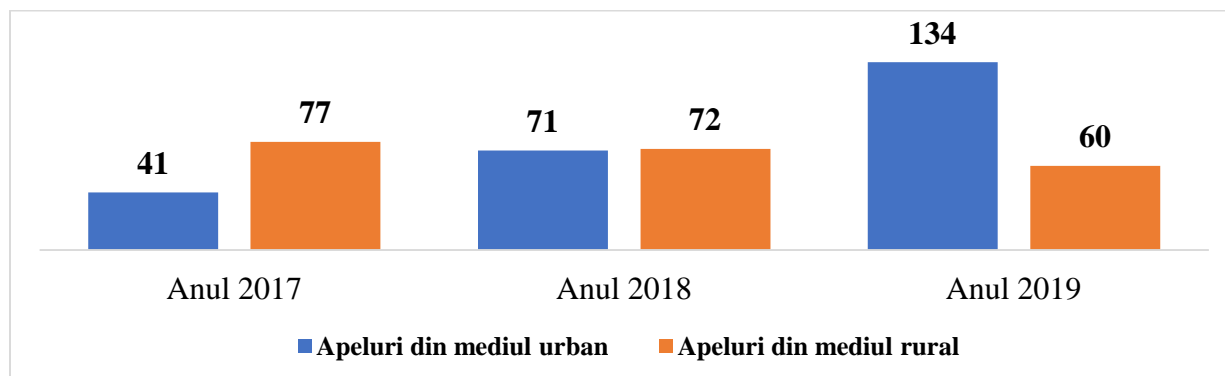
Pe parcursul anului 2019 la Linia Verde „Telefonul Copilului”, au fost înregistrate **194 de apeluri telefonice**. Din numărul total de apeluri, **190 au parvenit de la adulți iar 4 de la copii**. Avocatul Poporului pentru drepturile copilului s-a sesizat din oficiu în **17 cazuri** referitor la: violență în familie, violență din partea educatorului, violența în școală, neglijență din partea părinților, abuz sexual, exploatarea copilului prin muncă, condiții precare la locul de muncă al copilului, copii luați din familie de către autoritățile tutelare, copii luați de către un părinte de la domiciliul celuilalt contrar hotărârii instanței de judecată.



Potrivit datelor, numărul de apeluri la Linia verde „Telefonul Copilului”, înregistrate în anul 2019 s-a majorat. Factorii care au contribuit la creșterea numărului de apeluri țin de oportunitatea apărută de accesare a numărului (0 800 11116) de pe telefonul mobil, dar și intensificarea promovării și mediatizării acestui serviciu. În toți anii numărul apelurilor parvenite de la adulți a depășit numărul apelurilor de la copii. Nu doar specificul vârstei și particularitățile și circumstanțele legate de aceasta sunt cauzele numărului mic de adresări din partea copiilor la telefonul dat. O altă cauză ține de informarea insuficientă a copiilor atât despre existența acestui telefon, cât și despre posibilitatea de a apela. Pentru corectarea acestei situații urmează să fie depuse eforturi suplimentare de către Ombudsmanul Copilului, cât și de echipă.

Cine a sunat la Telefonul Copilului ?		
	Apeluri de la adulți	Apeluri de la copii
Anul 2016	88	2
Anul 2017	115	3
Anul 2018	140	3
Anul 2019	190	4

Apelurile din mediul urban sunt mai frecvente în raport cu cele din mediul rural. Aceste statistici denotă faptul că oamenii din mediul rural cunosc mai puțin despre Instituția Ombudsmanului, modalitatea și situațiile în care pot solicita intervenția Avocatului Poporului.



Probleme/drepturi invocate încălcate la Linia Verde “Telefonul Copilului” în perioada 01.01.2019 – 31.12.2019

Dreptul pretins încălcat	Adult	Copil	urban	rural	M	F
Protecția familiei și a copiilor orfani	24		11	13		40
Dreptul la viață intimă, familială și privată	31				10	15
Dreptul la asistență și protecție socială	29		7	13		30
Violență în instituții școlare/preșcolare	35	1	9	7	15	10
Dreptul la educație	28	1	12	8	3	20
Dreptul la sănătate	9		4	4	3	6
Copii în situație de risc	6		2	3	1	5
Dreptul la informare	5		3	2	2	3
Dreptul la muncă	1	2	2	1		1
Păstrarea identității copilului	1		1			1
Dreptul la libera circulație	2		2	1		2
Dreptul la justiție	3		1	2		3
Violența domestică	7		3	2		6
Abuz sexual	2		1	1		10
Consultație juridică	30					
Total	190	4	134	60	34	160

Reieșind din numărul apelurilor înregistrate, unii părinți au solicitat consultație juridică, invocând probleme ce țin de:

- nerespectarea graficului de întrevederi cu copilul de către unul dintre părinți, care locuiește separat;
- eschivarea de la achitarea pensiei alimentare de către părinți;
- lipsa indemnizațiilor sociale pentru familiile cu mulți copii;
- violență în instituțiile de învățământ;
- violență domestică
- denunțuri de la cetățeni în privința copiilor aflați în situație de risc și anume, copii care cerșeau în stradă, copii care au fost supuși violenței și neglijenței de către părinți;
- informație/consultație despre adopția copiilor în Republica Moldova;

În câteva apeluri părinții invocau faptul de neadmitere a copiilor nevaccinați în sistemul educațional. Printre motivele pentru care părinții refuză imunizarea copiilor sunt următoarele: suspiciunile privind calitatea joasă a vaccinurilor și posibilele reacții adverse, lipsa informațiilor multilaterale și exhaustive care trebuie să fie primite de la medic, îngrijorările legate vaccin, dar și avantajele vaccinării, obținerea consimțământului pentru vaccinare prin impunerea anumitor condiții.

Apelanții relatează că imunizarea copiilor nu totdeauna se realizează în locuri amenajate cu respectarea condițiilor de prevenire a contaminării, adică în cabinete de vaccinare din cadrul instituțiilor medicale primare. Părinții nu sunt informați din timp despre necesitatea imunizărilor, ziua în care vor fi imunizați copiii, vaccinul utilizat, reacțiile postvaccinale posibile care pot apărea în urma administrării vaccinului și modul în care este necesar să reacționeze în asemenea situații. Copiii, supuși imunizării, nu sunt examinați preventiv de către medic și nu sunt precizate/verificate datelor de anamneza (*boli, suportarea vaccinărilor anterioare, alergie la medicamente, produse alimentare etc.*), date pe care le cunosc și le pot comunica doar reprezentantul legal.

De asemenea, unii părinți au invocat lipsa/insuficiența cooperării actorilor care fac parte din mecanismul intersectorial din domeniile asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, organele de drept, prevăzut în Legea privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, nr. 140 din 14 iunie 2013. Lipsa cooperării intersectorială se resimte mai accentuat în cazurile de violență

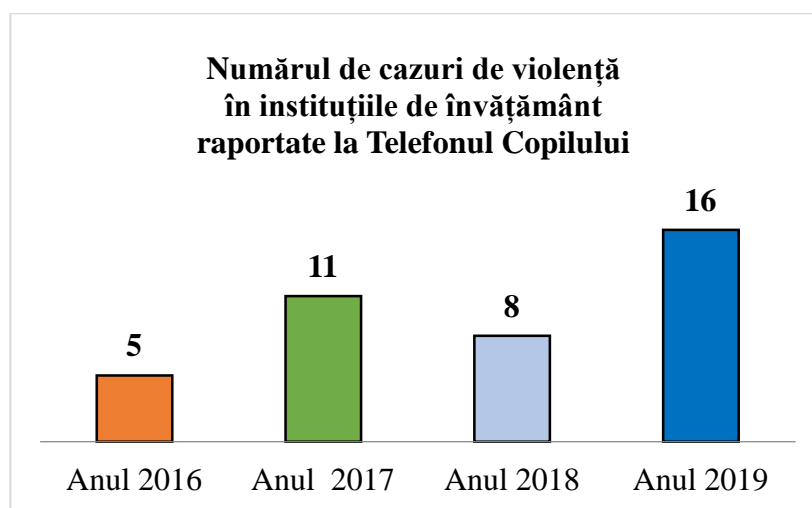
asupra copiilor, specialiștii nu intervin prompt potrivit competențelor de care dispun. Apelanții semnalează și fenomenul birocrăției cu care se confruntă frecvent, la fel și indiferența autorităților de linie față de problemele cetățenilor și, nu în ultimul rând, lipsa de comunicare cu cetățenii sau/și consultarea/ghidarea corectă a acestora în problemele/situațiile dificile.

**Drepturile invocate la Linia Verde „Telefonul Copilului”
în perioada 2016 – 2019**

Dreptul pretins încălcat	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
Dreptul la educație	4	12	18	28
Dreptul la asistență și protecție socială	6	16	29	29
Dreptul la familie	9	16	45	31
Dreptul la sănătate	3	5	5	9
Dreptul la informare	0	0	8	5
Dreptul la muncă	0	0	0	3
Dreptul la libera circulație	1	5	0	2
Dreptul la viață și integritate fizică și psihică	0	4	0	0
Dreptul la un nume și cetățenie	0	2	4	0
Violență în instituțiile de învățământ	5	11	8	35
Violență în familie asupra copiilor	5	7	10	7
Abuz sexual	1	2	0	2
Consultație juridică	19	12	0	30
Copii în situație de risc	3	3	1	6
Dreptul la un proces echitabil	1	0	2	0
Dreptul la odihnă	0	2	1	0
Inacțiuni din partea instituțiilor statului	5	3	1	0

În pofida faptului că există cadrul legal care interzice violența de orice natură și care stabilește mecanismul privind procedura de identificare, înregistrare, raportare și

intervenire în cazurile de violență în instituțiile de învățământ, acest fenomen se atestă a fi în creștere.



În cazurile de abuz și neglijență se constată nerespectarea prevederilor stabilite în Procedura de organizare instituțională și de intervenție a lucrătorilor instituțiilor de învățământ în cazurile de abuz, neglijare, exploatare, trafic al copilului. Copiii nu sunt referiți pentru a beneficia de îngrijire recuperatorie, fapt prevăzut de art. 39 al Convenției ONU cu privire la drepturile copilului.

RECOMANDĂRI:

- Promovare în continuare a *Telefonului Copilului*.
- Informarea copiilor/specialiștilor care lucrează cu copiii referitor la cazurile/situațiile și modalitatea de adresare la *Linia Verde „Telefonul Copilului”*.
- Evaluarea eficienței și eficacității mecanismelor de cooperare intersectorială în domeniul drepturilor copilului cu înaintarea recomandărilor privind îmbunătățirea colaborării în cazurile de intervenție pe cazurile copiilor în situație de risc sau dificultate.