

# CHATBOT



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



Dezvoltarea și modernizarea instrumentelor digitale de alertare, identificare și intervenție pentru copii, asociate numărului unic național 119, număr destinat raportării cazurilor de abuz, neglijare, exploatare și orice altă formă de violență asupra copilului  
Sistem Next Generation 119  
cod SMIS 319768

Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Creștere Inteligentă, Digitalizare și Instrumente Financiare 2021-2027

## Sesiune de informare și publicitate



MINISTERUL MUNCII,  
FAMILIEI, TINERETULUI ȘI SOLIDARITĂȚII SOCIALE  
Autoritatea Națională pentru Protecția  
Drepturilor Copilului și Adopție



SERVICIUL  
DE TELECOMUNICAȚII SPECIALE

# Sistem Next Generation 119

**Titlul proiectului:** „Dezvoltarea și modernizarea instrumentelor digitale de alertare, identificare și intervenție pentru copii, asociate numărului unic național 119, număr destinat raportării cazurilor de abuz, neglijare, exploatare și orice altă formă de violență asupra copilului - Sistem Next Generation 119", Cod SMIS: 319768.

**Beneficiari:** Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adoptie (ANPDCA – lider de proiect) în parteneriat cu Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS - partener).

**Perioada de implementare:** 20.09.2024 – 20.03.2027 (30 de luni).



# Obiective și rezultate

**Obiectiv general** - Creșterea accesului la servicii de asistență pentru copii care sunt victime ale unui abuz, ale exploatării, neglijării sau unor forme de violență.

## Obiective specifice ale proiectului

- Extinderea facilităților oferite de serviciul 119 prin dezvoltarea unor **noi aplicații și platforme necesare asigurării asistenței pentru copii** care sunt victime ale abuzului, neglijării, exploatării și oricărei alte forme de violență.
- Asigurarea unor aplicații și **programe suport pentru specialiștii implicați** în gestionarea numărului unic 119.
- Asigurarea unor **sesiuni de formare** a angajaților din instituțiile din domeniul protecției copilului.

**Rezultate:** achiziția de produse software, hardware și de asigurare a securității cibernetice a rețelei și sistemelor informatice dezvoltate, **site WEB și aplicație de tip chatbot** cu suport pentru limbile minoritare din România, modul suport pentru terminalele echipelor mobile, modul GIS/ARLS, modul de ticketing și de monitorizare, modul pentru asigurarea sesiunilor de formare, soluție de securitate cibernetică.



# Ce este Numărul Unic Național 119?

- Numărul 119 a fost lansat oficial în România pe 5 ianuarie 2022 ca o **linie telefonică gratuită pentru copii, destinat semnalării și prevenirii cazurilor de abuz, exploatare, neglijare și alte forme de violență asupra copilului**. Inițiativa a fost implementată de Guvernul României, prin Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție (ANPDCA), în colaborare cu Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS).
- **Numărul unic la nivel național** destinat semnalării cazurilor de abuz, neglijare, exploatare și orice altă formă de violență asupra copilului.
- Este **gratuit**, poate fi apelat din orice rețea (fixă sau mobilă) și este **disponibil 24/24, 7 zile pe săptămână**.
- **Cui se adresează:** Copiilor care se simt în pericol, cetățenilor care sunt martori la un abuz, orice persoană care prin natura profesiei lucrează direct cu copii.



# Numărul Unic Național 119



- Linia telefonică 119 este un **serviciu public** furnizat de DGASPC -uri și administrat de ANPDCA.
- În fiecare DGASPC este organizată o **structură 119** formată din **consilieri și echipa mobilă**.
- **Utilizarea acestui serviciu public înseamnă:**
  1. Apelare/semnalare;
  2. Procesare apel;
  3. Intervenție specialiștilor DGASPC.

# Ce se întâmplă când suni la 119?



- Apelul este preluat de un **operator specializat din cadrul DGASPC**.
- Dacă situația este gravă, se alertează imediat **Poliția și, dacă e cazul, Serviciul de Ambulanță**.
- **O echipă mobilă se deplasează la fața locului** pentru a asigura siguranța copilului.
- Pentru verificarea sesizărilor privind cazurile de abuz, **reprezentanții DGASPC au drept de acces oriunde**, fie că e vorba de domiciliul persoanelor fizice care au în îngrijire sau asigură protecția unui copil sau în sediile persoanelor juridice

# Obligația de sesizare a Numărului 119

- **Cine are obligația de sesizare:** Orice persoană care, prin natura profesiei, lucrează cu copii (profesori, medici, polițiști, asistenți sociali, etc).
- **Ce trebuie raportat:** Orice suspiciune de abuz fizic, emoțional, neglijare sau exploatare.
- **Procedura:** Sesizarea trebuie făcută imediat către DGASPC, prin numărul 119.
- **Responsabilitate:** Neîndeplinirea acestei obligații poate atrage răspunderea conform legii.



# Misiunea Specialiștilor 119

## – Siguranța copiilor



- **Consiliere:** Copilul primește sprijin psihologic pentru a depăși situația în care se află.
- **Sprijin pentru familie:** Scopul este menținerea copilului în familie, dacă aceasta poate fi făcută în siguranță.
- **Monitorizare:** După intervenție, specialiștii revin periodic pentru a verifica starea copilului.
- **Măsură excepțională:** Separarea de familie se face doar dacă viața și sănătatea copilului sunt în pericol iminent.
- **Reintegrare:** Scopul final este întotdeauna întoarcerea acasă în condiții depline de siguranță.

# Noutățile Proiectului „Sistem Next Generation 119”

01

## MODERNIZARE

Trecerea la un sistem capabil să gestioneze nu doar apeluri vocale, ci și alte **instrumente digitale de alertare.**

02

## MAI MULTE CANALE DE RAPORTARE

Raportarea cazurilor se face nu doar prin telefon, ci și online prin **Chat**, sau prin completarea unui **formular.**

03

## INFORMAȚII ESENȚIALE

Informații disponibile online prin platforma **ww.119.ro**, adaptate în limbaj accesibil copiilor.

04

## ACCES LA RESURSE

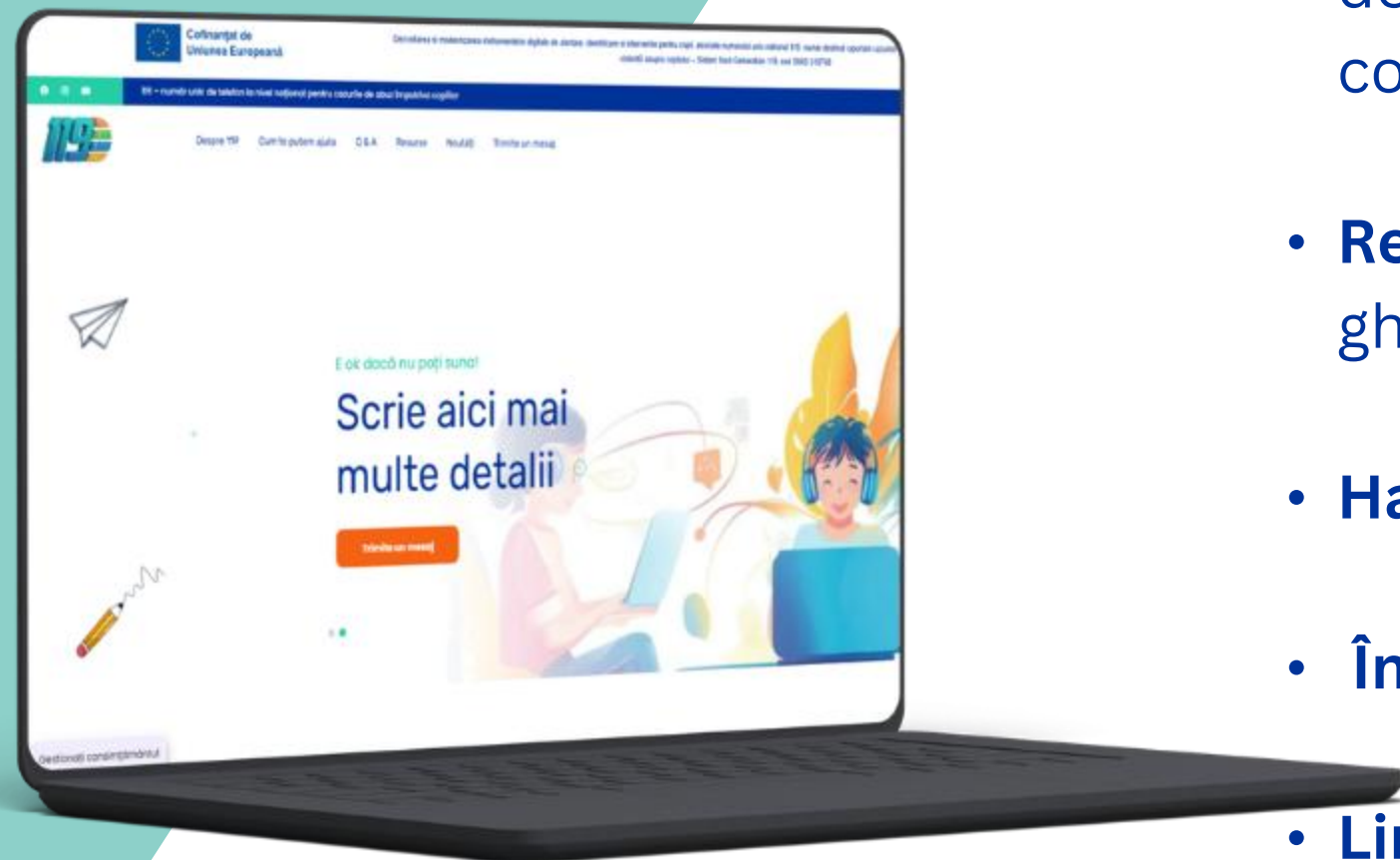
**Ghiduri** online, **jocuri** interactive, precum și sfaturi oferite de psihologi și specialiști din cadrul DGASPC.

# Modernizarea Numărului Unic Național 119

- Aplicație de tip Chat pentru Informare și Suport
- Aplicație Mobilă pentru Intervenții pe Teren
- Platformă pentru Sesiuni de Formare sau Cursuri Perfecționare
- Platforma GIS/ARLS
- Securizare Sistem Informatic



# Platforma www.119.ro



- **Funcționalități de Alertare:** Buton de apel direct din platformă și formulare de raportare rapidă.
- **Asistență în Timp Real:** Integrarea modulelor de comunicare (Chat) pentru situațiile în care apelul vocal nu este o opțiune sigură.
- **Interfață Intuitivă:** Design modern, optimizat pentru dispozitive mobile și desktop, facilitând navigarea rapidă în momente critice. Accesibilitate pentru copii cu dizabilități.
- **Resurse Informative:** Secțiuni dedicate pentru copii, părinți și profesioniști și ghiduri de recunoaștere a formelor de violență.
- **Harta Resurselor:** Localizarea rapidă a contactelor DGASPC din întreaga țară.
- **Îndrumare:** Înregistrări video cu specialiști și psihologi.
- **Limbaj accesibil copiilor și buton rapid de ieșire din site.**



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



# Vă mulțumim pentru atenție!



**Sună la 119!**

**Curajul începe cu un apel**

**Dezvoltarea și modernizarea instrumentelor digitale de alertare, identificare și intervenție pentru copii, asociate numărului unic național 119, număr destinat raportării cazurilor de abuz, neglijare, exploatare și orice altă formă de violență asupra copilului**

**Sistem Next Generation 119  
cod SMIS 319768**

**Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Creștere Inteligentă, Digitalizare și Instrumente Financiare 2021-2027**



MINISTERUL MUNCII,  
FAMILIEI, TINERETULUI ȘI SOLIDARITĂȚII SOCIALE  
Autoritatea Națională pentru Protecția  
Drepturilor Copilului și Adopție



SERVICIUL  
DE TELECOMUNICAȚII SPECIALE