



RAPORT CALL CENTER
01.01. -31.12.2018

În perioada 01 ianuarie 2018 - 31 decembrie 2018, la linia telefonică gratuită destinată victimelor violenței domestice din cadrul Serviciului Strategii, Politici, Programe și Monitorizare pentru Prevenirea și Combaterea Violenței în Familie (numărul unic de contact 0800.500.333 nivel național, număr apelabil gratuit din orice rețea cu acoperire națională, la care victimele/martorii/orice alte persoane pot raporta orice incident de violență domestică), activitatea a fost desfășurată cu program continuu, 24h/24h, 7 zile/7 zile.

Acțiunile întreprinse de către consilierii mai sus menționați, concordant cu specificațiile din fișa postului și procedurile de lucru specifice, aprobate de către conducerea instituției, sunt:

- ❖ asigurarea continuității activităților specifice liniei telefonice;
- ❖ preluarea apelurilor adresate la numărul unic;
- ❖ oferirea unor informații rapide și utile despre demersurile pe care victima le poate întreprinde pentru a ieși din situația de violență domestică, încălcare a principiilor egalității de șanse/gen, trafic de persoane;
- ❖ completarea/Actualizarea Centralizatorului, conținând înregistrarea cronologică a fiecărui apel, în ordinea primirii;
- ❖ întocmirea Fișei de identificare a situației de încălcare a principiilor egalității de șanse/gen, violență domestică, trafic de persoane și violență asupra copilului declarată de victimă sau martor și a datelor cu privire la apelanți (Fișa de identificare incident);
- ❖ introducerea apelurilor în Sistemul Integrat de Raportare și Management a cazurilor de încălcare a principiilor Egalității de șanse, Violență Domestică, Trafic de Persoane și Violență asupra Copilului;
- ❖ documentarea și informarea continuă în legătură cu actele normative incidente și serviciile existente în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie;
- ❖ orientarea cazurilor către instituții abilitate (DGASPC-uri, IPJ-uri, Poliție de Sector, ONG-uri) din județul sau sectorul pe a cărui rază teritorială administrativă se află victima, inclusiv redactarea de adrese către entitățile respective.

Gestionarea apelurilor preluate prin intermediul liniei telefonice de urgență cu număr unic (call-center), respectiv cazurilor identificate se realizează pe baza procedurii operaționale aprobate la nivelul ANES, aceasta stabilind un ansamblu de standarde, reguli și pași care sunt urmați de către toți consilierii call-center, în vederea realizării unui cadru uniform și coerent de răspuns și soluționare a apelurilor.

În vederea analizării gravității agresiunii, există elaborată Fișa de identificare incident, ca instrument de orientare și evaluare a nivelului de agresiune. Astfel, consilierul liniei telefonice de urgență evaluează incidentul pe baza unor întrebări cheie și întrebări generale, pentru a determina gravitatea situației, domeniul de intervenție în care se încadrează situația (violență domestică, egalitate de șanse, trafic de persoane), datele de identificare ale apelantului/victimei și descrierea generală a problemei semnalate, astfel:

1. set de întrebări-cheie pentru situațiile de urgență în cazurile de violență domestică adresate victimei pentru a determina gravitatea stării acesteia la momentul apelului și îndrumarea victimei către numărul unic de urgență 112;
2. set de întrebări generale pentru înregistrarea cazului, după acordul prealabil al apelantului: date de identificare, date referitoare la agresiune, date referitoare la agresor.

În orice demersuri propuse de către consilierii liniei telefonice de urgență, este luată în considerare siguranța și integritatea fizică a victimei și se solicită acordul acesteia pentru oricare dintre pașii de urmat, începând de la înregistrarea datelor și până la semnalarea situațiilor de abuz către instituțiile teritoriale abilitate în rezolvarea acestora.

În perioada mai sus menționată, în cadrul call-center-ului, au fost primite un număr de 1963 apeluri, incluzând atât apelurile scurte, fără, dialog, cât și reveniri ale unor persoane care au apelat inițial linia telefonică - 0800 500 333.

Din totalul de 1963 apeluri, excepând apelurile scurte, au fost 1571 apeluri preluate de la persoane apelante (***inclusiv reveniri ale apelurilor anterioare***) - persoanele apelante fiind preponderent de sex feminin (1284 persoane), calitatea apelantului fiind:

- ❖ victimă a violenței domestice/trafic de persoane/egalitate de gen - 592 apelanți;
 - ❖ martor al unui act de violență - 302 apelanți;
 - ❖ altă persoană - 677 apelanți (persoana apelantă solicită informații sau relatează aspecte care nu sunt de competența ANES), domeniul pentru care s-a apelat constituindu-l:
-
- ❖ violența domestică - 926 persoane;
 - ❖ traficul de persoane - 5 persoane;
 - ❖ egalitatea de gen - 4 persoane;
 - ❖ altul - 636 persoane (persoana apelantă solicită informații sau relatează aspecte care nu sunt de competența ANES).

AGENȚIA NAȚIONALĂ
PENTRU EGALITATEA DE ȘANSE
ÎNTRE FEMEI ȘI BĂRBAȚI

Nesecret

Intrarea Camil Petrescu nr.5, Sector 1, București
Tel.: +4 021 313 00 59
secretariat@anes.gov.ro
www.anes.gov.ro | www.romania2019.eu

Conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), informațiile referitoare la datele cu caracter personal cuprinse în acest document sunt confidențiale. Acestea sunt destinate exclusiv persoanei/persoanelor menționate ca destinatar/destinatari și altor persoane autorizate să-l primească. Dacă ați primit acest document în mod eronat, vă adresăm rugămintea de a returna documentul primit, expeditorului