

RAPORTUL CALL CENTER

01 ianuarie - 31 decembrie 2020

În perioada 01 ianuarie 2020 - 31 decembrie 2020, la HELPLINE cu număr unic la nivel național 0800.500.333, destinat victimelor violenței domestice, discriminării pe criteriul de sex și traficului de persoane, linie telefonică non-stop gratuită din cadrul Serviciului Strategii, Politici, Programe și Monitorizare pentru Prevenirea și Combaterea Violenței Domestice, a fost primit un număr de 3760 apeluri.

Din totalul de 3760 apeluri primite:

- 📞 2959 au fost apeluri preluate;
- 📞 502 au fost apeluri scurte;
- 📞 299 apeluri pierdute (angajare într-o alta convorbire, convorbire întreruptă).

Cele **2959** apeluri preluate sunt clasificate astfel:

din punctul de vedere al domeniului pentru care a fost apelată linia telefonică:

- **1656** apeluri în domeniul violenței domestice (inclusiv informații privind: funcționalitatea liniei telefonice; centre pentru victimele violenței domestice existente în anumite raze teritoriale, tipuri de informații pe care le oferim victimei; eventuala colaborare cu ANES, informații privind adăposturile în care se află victime ale VD, rude ale persoanelor apelante, serviciile oferite victimelor VD în perioada pandemiei de COVID-19);
- **13** apeluri în domeniul traficului de persoane;
- **4** apeluri în domeniul egalității de șanse/gen (apelantul se consideră discriminat în relația cu autoritățile; solicitare de informații privind egalitatea de șanse);
- **1286** apeluri alt domeniu/nu au fost de competența ANES (conflicte între vecini, stabilire program de vizită minori, consiliere psihologică minor, informații privind obținerea anumitor documente, fără legătură cu activitatea noastră, inclusiv solicitarea unor informații referitoare la sprijin pentru persoane afectate de COVID-19, ordonanțe militare, deplasarea în condițiile instituirii ordonanțelor militare, solicitarea unor informații referitoare la deplasare în condițiile stării de alertă apeluri primite de la persoane cu probleme psihice, etc.).

din punctul de vedere al calității persoanei apelante:

- pentru cele **1656** apeluri în domeniul violenței domestice (inclusiv reveniri):
 - 1131 apelanți "victimă";
 - 410 apelanți "martor";
 - 115 apelanți "altă persoană";
- pentru cele **13** apeluri în domeniul traficului de persoane (inclusiv reveniri):
 - 6 apelanți "victimă";

7 apelanți "martor".

- pentru cele 4 apeluri în domeniul egalității de șanse/gen (inclusiv reveniri):
2 apelanți "victimă";
2 apelanți "altă persoană";
- pentru cele 1286 apeluri care nu au fost de competența ANES (inclusiv reveniri):
11 apelanți "victimă";
4 apelanți "martor";
1271 apelanți "altă persoană".

Aferent apelurilor în care au fost semnalate acte de violență:

- ✓ au fost întocmite 1262 fișe de identificare incident (semnalare incidente unice);
- ✓ 314 au fost reveniri;
- ✓ 80 apeluri nu au necesitat întocmirea fișelor de identificare a incidentului.

Aferent apelurilor în care au fost semnalate referitoare la traficul de persoane:

- ✓ au fost întocmite 10 fișe de identificare incident (semnalare incidente unice);
- ✓ 3 au fost reveniri.

Aferent apelurilor în care au fost semnalate acte de încălcare a principiilor egalității de șanse/gen:

- ✓ pentru două apeluri nu a fost necesară întocmirea fișei de identificare a incidentului (revenire apel anterior, pentru care a fost întocmită fișa la apelul inițial), doar o solicitare de informații, fără a fi semnalat nicun astfel de act;
- ✓ pentru două apeluri a fost întocmită o fișă de identificare incident.

În ceea ce privește tipurile de violență care au fost semnalate* (inclusiv în cazul unor reveniri ale apelantului), **în cazuri de violență domestică** și pentru situațiile în care persoana apelantă și-a exprimat disponibilitatea de a oferi detalii în acest sens, avem:

- ❖ 916 acte de violență psihologică
- ❖ 909 acte de violență fizică;
- ❖ 737 acte de violență verbală;
- ❖ 60 violență socială;
- ❖ 41 violență economică;
- ❖ 31 violență sexuală;
- ❖ 5 acte de violență cibernetică.

* În cazul unui apel, de regulă sunt semnalate mai multe tipuri de violență.