

RAPORTUL CALL CENTER

01.01-31.12.2021

În perioada 01 ianuarie 2021 - 31 decembrie 2021, 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, au fost primite un număr de 5547 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 5547 apeluri primite:

- 📞 3454 au fost apeluri preluate;
- 📞 1197 au fost apeluri scurte;
- 📞 895 apeluri pierdute (angajare într-o alta convorbire).

Cele **3454** apeluri preluate sunt clasificate astfel:

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

- **1993** apeluri în domeniul violenței domestice (relatare acte de violență, informații privind adăposturile pentru victimele VD/agresori, informații linie telefonică, informații privind adăposturile pentru agresori, etc.);
- **19** apeluri în domeniul traficului de persoane;
- **10** apeluri în domeniul egalității de șanse/gen;
- **1420** apeluri alt domeniu/nu au fost de competența ANES (semnalare situații care nu sunt de competența ANES, apeluri primite de la persoane cu probleme psihice, etc.);
- **13** apeluri în domeniul violenței sexuale - alt context decât violența domestică.

din punct de vedere al calității persoanei apelante:

- pentru cele **1993** apeluri în domeniul violenței domestice (inclusiv reveniri):
 - 1372 apelanți "victimă";
 - 485 apelanți "martor";
 - 136 apelanți "altă persoană";
- **19** apeluri în domeniul traficului de persoane:
 - 12 apelanți "martor";
 - 6 apelanți "altă persoană";
- **10** apeluri în domeniul egalității de șanse/gen:
 - 7 apelanți "victimă";
 - 3 apelanți "martor";
- pentru cele **1420** apeluri care nu au fost de competența ANES (inclusiv reveniri):

37 apelanți "victimă";
9 apelanți "martor";
1374 apelanți "altă persoană";

➤ pentru cele 13 apeluri în **domeniul violenței sexuale - alt context decât violența domestică (inclusiv reveniri)**:

7 apelanți "victimă";
3 apelanți "martor";
3 apelanți "altă persoană".

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:

- ❖ 971 acte de violență verbală;
- ❖ 1145 acte de violență psihologică;
- ❖ 1101 acte de violență fizică;
- ❖ 41 acte de violență sexuală;
- ❖ 43 acte de violență economică;
- ❖ 123 acte de violență socială;
- ❖ 4 acte de violență spirituală;
- ❖ 22 acte de violență cibernetică.

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