

## RAPORT ACTIVITATE CALL CENTER

01 februarie - 28 februarie 2021

În perioada 01 februarie 2021 - 28 februarie 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 355 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 355 apeluri primite:

- 208 au fost apeluri preluate;
- 51 au fost apeluri scurte;
- 96 apeluri pierdute (angajare într-o alta convorbire).

Cele 208 apeluri preluate sunt clasificate astfel:

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

- 140 apeluri în domeniul violentei domestice (relatare acte de violență, informații privind adăposturile pentru victimele VD, informații linie telefonică, etc.);
- 1 apel în domeniul egalității de șanse/gen;
- 67 apeluri alt domeniu/nu au fost de competența ANES (semnalare situații care nu sunt de competența ANES, etc.);
- pentru cele 140 apeluri în domeniul violentei domestice (inclusiv reveniri):

100 apelanți “victimă”;

37 apelanți “martor”;

3 apelanți “altă persoană”;

- 1 apel în domeniul în domeniul egalității de șanse/gen;
- 1 apelant “martor”;
- pentru cele 67 apeluri care nu au fost de competența ANES (inclusiv reveniri):

3 apelanți “victimă”;

1 apelant “martor”;

63 apelanți “altă persoană”.

Aferent apelurilor în care au fost semnalate acte de violență domestică:

- au fost întocmite 99 fișe de identificare incident (semnalare incidente unice);
- 29 au fost reveniri;
- 12 apeluri nu au necesitat întocmirea fișelor de identificare a incidentului.

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:

- 81 acte de violență fizică;
- 75 acte de violență psihologică;
- 62 acte de violență verbală;
- 4 acte de violență socială;
- 2 acte de violență sexuală;
- 1 act de violență economică;
- 1 act de violență cibernetică.

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