

## RAPORT ACTIVITATE CALL CENTER

01 septembrie 2021 - 30 septembrie 2021

În perioada 01 septembrie 2021 - 30 septembrie 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 au fost primite un număr de 457 apeluri.

Din totalul de 457 apeluri primite:

- 284 au fost apeluri preluate;
- 94 au fost apeluri scurte;
- 79 apeluri pierdute (angajare într-o alta convorbire).

Cele 284 apeluri preluate sunt clasificate astfel:

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

- 156 apeluri în domeniul violentei domestice (relatare acte de violență, informații privind adăposturile pentru victimele VD, informații privind linia telefonică, etc.);
- 1 apel în domeniul traficului de persoane;
- 128 apeluri alt domeniu/nu au fost de competența ANES (semnalare situații care nu sunt de competența ANES, etc.)

*din punct de vedere al calității persoanei apelante:*

- pentru cele 156 apeluri în domeniul violenței domestice (inclusiv reveniri):

116 apelanți “victimă”;

29 apelanți “martor”;

11 apelanți “altă persoană”

- 1 apel în domeniul traficului de persoane.
- pentru cele 128 apeluri care nu au fost de competența ANES (inclusiv reveniri):

4 apelanți “victimă”;

1 apelant “martor”;

123 apelanți “altă persoană”;

TOTAL VICTIME (pentru toate domeniile apelate): 116+4 = 120 victime;

TOTAL MARTORI (pentru toate domeniile apelate): 29+1 = 30 martori;

TOTAL ALTĂ PERSOANĂ (pentru toate domeniile apelate):  $11+123 = 134$  altă persoană.

TOTAL:  $120$  victime+ $30$  martori+ $134$  altă persoană =  $284$  persoane apelante

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

- au fost întocmite  $102$  fișe de identificare incident (semnalare incidente unice);
- $32$  au fost reveniri;
- $21$  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:

- $84$  acte de violență psihologică;
- $83$  acte de violență fizică;
- $78$  acte de violență verbală;
- $11$  acte de violență socială;
- $4$  acte de violență sexuală;
- $3$  acte de violență economică;
- $2$  acte de violență cibernetică.

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