

## RAPORT ACTIVITATE CALL CENTER

01 martie 2021 - 31 martie 2021

În perioada 01 martie 2021 - 31 martie 2021, la HELPLINE-ul cu număr unic la nivel național destinat victimelor violenței domestice, discriminării pe criteriul de sex și traficului de persoane, au fost primite un număr de 322 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 322 apeluri primite:

- 219 au fost apeluri preluate;
- 56 au fost apeluri scurte;
- 47 apeluri pierdute (angajare într-o altă convorbire).

Cele 219 apeluri preluate sunt clasificate astfel:

- *din punct de vedere al domeniului pentru care a fost apelată linia telefonică:*
- 141 apeluri în domeniul violentei domestice (relatare acte de violență, informații privind adăposturile pentru victimele VD, informații privind adăposturile pentru agresori, etc.);
- 1 apel în domeniul traficului de persoane;
- 2 apeluri în domeniul egalității de șanse/gen;
- 75 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 141 apeluri în domeniul violenței domestice (inclusiv reveniri):

91 apelanți “victimă”;

- apelanți “martor”;

9 apelanți “altă persoană”;

- 1 apel în domeniul traficului de persoane:

1 apelant “altă persoană”;

- 2 apeluri în domeniul în domeniul egalității de șanse/gen;
- 2 apelanți “victimă”;

- pentru cele 75 apeluri care nu au fost de competența ANES (inclusiv reveniri):

1 apelant “victimă”;

1 apelant “martor”;

73 apelanți “altă persoană”.

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

✓ au fost întocmite 107 fișe de identificare incident (semnalare incidente unice);

✓ 20 au fost reveniri;

✓ 14 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 psihologică;
- ❖ 78 acte de violență fizică;
- ❖ 61 acte de violență verbală;
- ❖ 8 acte de violență socială;
- ❖ 3 acte de violență economică;
- ❖ 2 acte de violență cibernetică;
- ❖ 1 act de violență sexuală.

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