

## RAPORT ACTIVITATE CALL CENTER

01 decembrie - 31 decembrie 2021

În perioada 01 decembrie 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 540 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 540 apeluri primite:

- 358 au fost apeluri preluate;
- 135 au fost apeluri scurte;
- 47 apeluri pierdute (angajare într-o alta convorbire).

Cele 358 apeluri preluate sunt clasificate astfel:

*din punct de vedere al domeniului pentru care a fost apelată linia telefonică (inclusiv reveniri):*

- 196 apeluri în domeniul violentei domestice (relatare acte de violență, informații privind adăposturile pentru victimele VD, informații privind linia telefonică, etc.);
- 2 apeluri în domeniul traficului de persoane;
- 2 apeluri în domeniul violentei sexuale - alt context decât VD;
- 158 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 196 apeluri în domeniul violentei domestice (inclusiv reveniri):

144 apelanți “victimă”;

42 apelanți “martor”;

10 apelanți “altă persoană”;

- pentru cele 2 apeluri în domeniul traficului de persoane (inclusiv reveniri):

2 apelanți “martor”;

- pentru cele 2 apeluri în domeniul violentei sexuale - alt context decât VD:

1 apelant “martor”;

1 apelant “altă persoană”;

- pentru cele 158 apeluri care nu au fost de competența ANES (inclusiv reveniri):

11 apelanți”victimă”;

1 apelant “martor”;

146 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:

- 121 acte de violență psihologică;
- 100 acte de violență verbală;
- 96 acte de violență fizică;
- 12 acte de violență socială;
- 6 acte de violență sexuală;
- 2 acte de violență economică;
- 1 act de violență spirituală;
- 1 act de violență cibernetică.

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