



AGENȚIA NAȚIONALĂ
PENTRU EGALITATEA DE ȘANSE
ÎNTRE FEMEI ȘI BĂRBAȚI

RAPORT DE ACTIVITATE CALL-CENTER PENTRU ANUL 2016

Linia telefonică de urgență **0800 500 333** funcționează în cadrul ANES - Compartimentul Servicii pentru Victimele Violenței în Familie și oferă gratuit asistență de specialitate și suportul necesar victimelor oricăror forme de violență, precum și copiilor acestora.

Activitatea liniei telefonice este asigurată de consilierii ANES, permanent, 24h/24h, 7 zile din 7, la sediul Agenției Naționale pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați.

Principalele activități desfășurate de consilierii liniei telefonice de urgență, cu respectarea procedurii de lucru sunt:

- Preluarea apelurilor destinate liniei telefonice de urgență;
- Înregistrarea datelor și informațiilor cu privire la apelanți, utilizând instrumentele de lucru pe care le au la dispoziție - Fișa de identificare a incidentului și Centralizator apeluri.
- Redirecționează/direcționează cazurile către Echipele de intervenție județene și/sau autoritățile publice locale, după caz, în scopul realizării unei intervenții adecvate în plan local;
- Redactarea adreselor scrise către Direcțiile Județene de Asistență Socială și Protecția Copilului, Inspectoratele de Poliție Județene și ONG.
-

În anul 2016 au fost înregistrate un număr total de **1887** de apeluri:

1228 apeluri reale (973 apeluri primite de la femei; 255 apeluri primite de la bărbați)

- **966** incidente, solicitari de informații, consiliere.
- **262** cazuri - 136 adrese scrise (109 DGASPC, 76 IPJ, 7 ANAIS, 3 PRIMARIE, 4 ANITP, 1 ANPD, 1 Centrul de Mediere si Securitate Comunitara Iași)
- 113 redirecționare telefonică EJI, ONG-uri si alte instituții abilitate.
- **659** apeluri eronate (injurii, apeluri scurte, fără dialog, farse, etc).
- au fost înregistrate 219 apeluri de la femei abuzate domestic.
- au fost înregistrate 84 apeluri de la persoane care au precizat ca sunt martorii unei situații de VD.

În anul 2016 au fost cazate în locuințele protejate 24 persoane din care: 13 femei și 11 copii.

În anul 2016 au fost facute **1228** completări în fișe (inclusiv revenirile).