



AGENȚIA NAȚIONALĂ  
PENTRU EGALITATEA DE ȘANSE  
ÎNTRE FEMEI ȘI BĂRBAȚI

RAPORTUL CALL CENTER

01.01-31.12.2019

În perioada 01 ianuarie 2019 - 31 decembrie 2019, la linia telefonică destinată victimelor violenței domestice din cadrul Serviciului Strategii, Politici, Programe și Monitorizare pentru Prevenirea și Combaterea Violenței în Familie (0800.500.333 - linia telefonică gratuită la care victimele pot raporta orice incident de violență domestică), a fost primit un număr de 2245 apeluri.

Din totalul de 2245 apeluri primite:

- ✚ 1773 au fost apeluri preluate;
- ✚ 447 au fost apeluri scurte;
- ✚ 25 apeluri nu au fost preluate, datorită angajării într-o convorbire cu o altă victimă.

Cele **1773** apeluri preluate sunt clasificate astfel:

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

- **974** apeluri în domeniul violenței domestice;
- **5** apeluri în domeniul egalității de șanse/gen (hărțuire/discriminare/exploatare la locul de muncă/informații legislative/informații privind discriminarea de gen);
- **4** apeluri în domeniul traficului de persoane (victima a fost traficată în afara granițelor țării/suspiciuni ca potențiala victimă ar fi plecat cu o persoană cunoscută ca fiind implicată în traficul de persoane/potențiala victimă s-a mutat la o vecină care intenționează să o ducă în străinătate);
- **1** apel prin care au fost semnalate acte de **violență psihologică** asupra unei persoane cu handicap găzduită **într-un complex servicii - alt domeniu**;
- **789** apeluri care **alt domeniu/nu au fost de competența ANES** (semnalare situație de alienare parentală, sprijin pentru copiii ai unei victime pentru a fi înscriși la școală, adăpost pentru o femeie însărcinată care nu era victimă a violenței domestice, tulburări de comportament ale copilului, protecție pentru minori părăsiți de mamă, consiliere psihologică pentru o minoră cu anxietate, viol, dar nu în domeniul violenței domestice, sondaje de opinie, informații privind funcționarea linei telefonice, apeluri primite de la persoane cu probleme psihice, etc.) - **alt domeniu**

*din punctul de vedere al calității persoanei apelante:*

- pentru cele **974** apeluri în domeniul violenței domestice:
  - 626** apelanți "victimă";
  - 284** apelanți "martor";
  - 64** apelanți "altă persoană";
- pentru cele **5** apeluri în domeniul egalității de șanse/gen:
  - 4** apelanți "victimă";



AGENȚIA NAȚIONALĂ  
PENTRU EGALITATEA DE ȘANSE  
ÎNTRU FEMEII ȘI BĂRBAȚI

- 1 apelant altă persoană";
- pentru cele 4 apeluri în **domeniul traficului de persoane:**
  - 3 apelanți "martor";
  - 1 apelant "victimă";
- pentru cele 790 apeluri care **alt domeniu/nu au fost de competența ANES:**
  - 12 apelanți "victimă";
  - 3 apelanți "martor";
  - 775 apelanți "altă persoană".

Aferent apelurilor în care au fost semnalate acte de încălcare a principiilor egalității de șanse/gen:

- ✓ au fost întocmite 4 fișe de identificare incident (semnalare incidente unice);
- ✓ 1 apel nu au necesitat întocmirea fișei de identificare a incidentului.

Aferent apelurilor în care au fost semnalate acte de trafic de persoane:

- ✓ au fost întocmite 4 fișe de identificare incident (semnalare incidente unice).

A fost întocmită fișa de identificare incident și pentru situația în care au fost semnalate acte



AGENȚIA NAȚIONALĂ  
PENTRU EGALITATEA DE ȘANSE  
ÎNTRE FEMEI ȘI BĂRBAȚI