



LA  
STRADA  
Moldova

**AO Centrul Internațional pentru  
Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii “La Strada”**

***Serviciul de asistență telefonică pentru victimele violenței în  
familie și violenței împotriva femeilor***

**Telefonul de Încredere pentru femei  
0 8008 8008**

**RAPORT ANUAL 2017**



**Ianuarie 2018**



## CUPRINS

<b>I.</b>	<b>Caracteristica apelurilor recepționate la Telefonul de Încredere. Cadrul general</b>	<b>.....3</b>
<b>1.1.</b>	<b>Informații privind repartizarea în timp a apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere</b>	<b>.....3</b>
1.1.1.	<i>Repartizarea apelurilor pe luni</i>	
1.1.2.	<i>Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii</i>	
1.1.3.	<i>Repartizarea apelurilor după ora recepționării</i>	
<b>1.2.</b>	<b>Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere</b>	<b>.....5</b>
1.2.1.	<i>Repartizarea apelurilor după principiul urban/ rural</i>	
1.2.2.	<i>Repartizarea apelurilor după localități</i>	
1.2.3.	<i>Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii despre serviciu</i>	
<b>1.3.</b>	<b>Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților</b>	<b>.....7</b>
1.3.1.	<i>Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților</i>	
1.3.2.	<i>Repartizarea apelurilor în funcție de gen</i>	
1.3.3.	<i>Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți</i>	
<b>II.</b>	<b>Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere</b>	<b>.....9</b>
<b>2.1</b>	<b>Apeluri încadrate în categoria <i>Violența în familie</i></b>	<b>.....9</b>
2.1.1.	<i>Apeluri de la victimele violenței în familie</i>	
2.1.2.	<i>Apeluri de la agresorii familiali</i>	
2.1.3.	<i>Apeluri//sesizări de la membrii comunității</i>	
2.1.4.	<i>Apeluri/sesizări de la grupurile profesionale</i>	
<b>2.2.</b>	<b>Apeluri încadrate în categoria <i>Violența Sexuală</i></b>	<b>.....13</b>
<b>2.3.</b>	<b>Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare</b>	<b>.....13</b>
<b>2.4.</b>	<b>Apeluri încadrate în categoria <i>Altele</i></b>	<b>.....14</b>
<b>III.</b>	<b>Caracteristica fenomenului violența în familie prin prisma Telefonului de Încredere</b>	<b>.....15</b>
<b>3.1.</b>	<b>Profilul subiecților violenței în familie</b>	<b>.....15</b>
3.1.1.	<i>Vârsta victimelor violenței în familie</i>	
3.1.2.	<i>Starea civilă a victimelor violenței în familie</i>	
<b>3.2.</b>	<b>Specificul manifestării violenței în familie</b>	<b>.....16</b>
3.2.1.	<i>Tipurile de violență</i>	
3.2.2.	<i>Relațiile dintre victimă și agresor</i>	
3.2.3.	<i>Structuri la care victima s-a adresat anterior</i>	
<b>IV.</b>	<b>Tipuri de servicii oferite la Telefonul de Încredere</b>	<b>.....18</b>
<b>4.1.</b>	<b>Necesitățile beneficiarilor Telefonului de Încredere</b>	<b>.....18</b>
<b>4.2.</b>	<b>Medierea socială, colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarilor</b>	<b>.....19</b>
4.2.1.	<i>Sesizarea organelor competente despre cazurile în care victimele sau/și copiii acestora se află în situații de criză/risc</i>	
4.2.2.	<i>Referirea către organele competente și organizații partenere ale serviciului</i>	
	<b>Concluzii</b>	<b>..... 22</b>

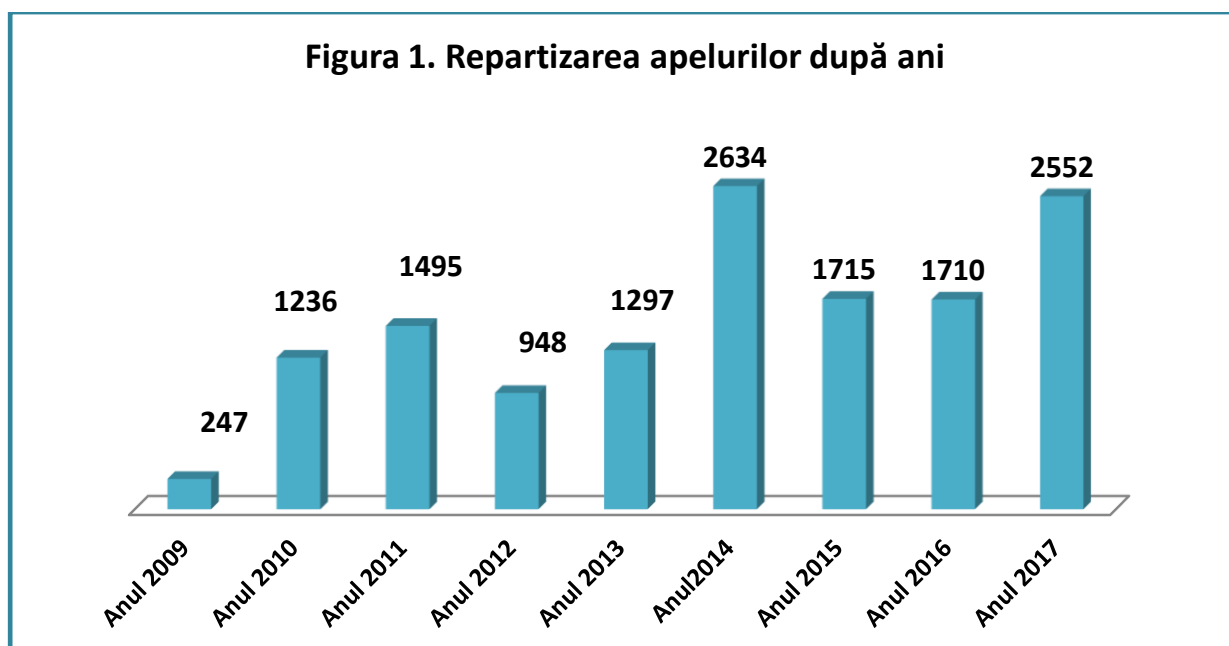
## I. Caracteristica apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere. Cadrul general

### 1.1. Informații privind repartizarea în timp a apelurilor la Telefonul de Încredere

De la lansarea Telefonului de Încredere(TÎ) în noiembrie 2009 și până în decembrie 2017, consilierii serviciului au recepționat **13 833 de apeluri** de pe întreg teritoriul Republicii Moldova, dar și de peste hotarele acesteia. **(Vezi figura 1)**

Tabloul per ansamblu al apelurilor recepționate și consiliate la Telefonul de Încredere ne permite să analizăm fenomenul violenței în familie, din perspectiva trăsăturilor caracteristice ale subiecților violenței în familie, specificul manifestării violenței în familie în funcție de vârstă, ocupație, statutul marital al victimei/agresorului, a necesităților și dificultăților cu care se confruntă persoanele în încercarea de a soluționa situațiile de violență în familie.

De menționat că 2017, alături de 2014, este anul în care a fost înregistrat unul din cel mai mare număr de apeluri. În ambele cazuri este vorba de desfășurarea, în anumite perioade ale anului, a campaniilor de informare și promovare a serviciului.



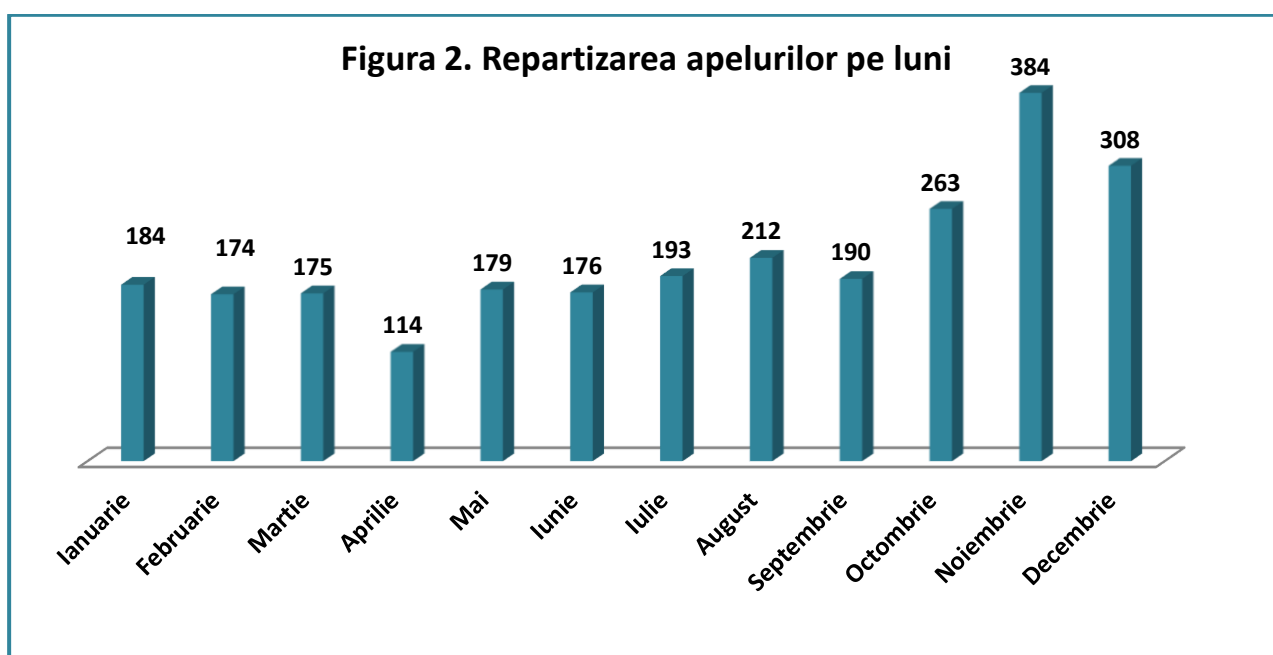
#### 1.1.1 Repartizarea apelurilor pe luni

Pe parcursul perioadei raportate (ianuarie-decembrie 2017), consultanții TÎ au recepționat și consiliat **2552 de apeluri**. **(Vezi figura 2)**

Campania națională “Violența în familie prin ochii copiilor”, desfășurată masiv în perioada septembrie – decembrie 2017 dar și Campania națională 16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen, s-a soldat cu o creștere substanțială a adresărilor la Telefonul de Încredere.

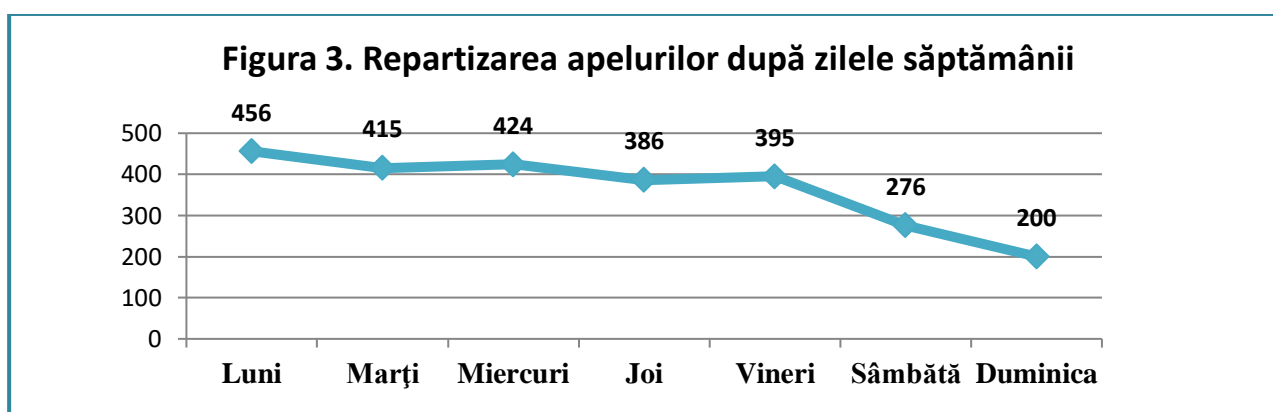
Pe de o parte, plasarea spotului video “Violența în familie prin ochii copiilor” în orele de audiență maximă la cele mai urmărite posturi TV, cu acoperire națională, a dublat numărul apelurilor recepționate de către consilierii serviciului în perioada desfășurării campaniei.

Pe de altă parte, modalitatea prin care au fost distribuite materialele promoționale – posterele și post-cardurile – s-a dovedit a fi una extrem de eficientă, astfel încât s-a reușit ca practic, în toate sectoarele de poliție, centre medicale, primării și alte locuri de interes public să se regăsească posterele, iar post-cardurile să fie distribuite direct victimelor și potențialelor victime ale violenței în familie, astfel beneficiarii au fost informați despre drepturile pe care le au, asigurând, totodată, accesul la servicii specializate.



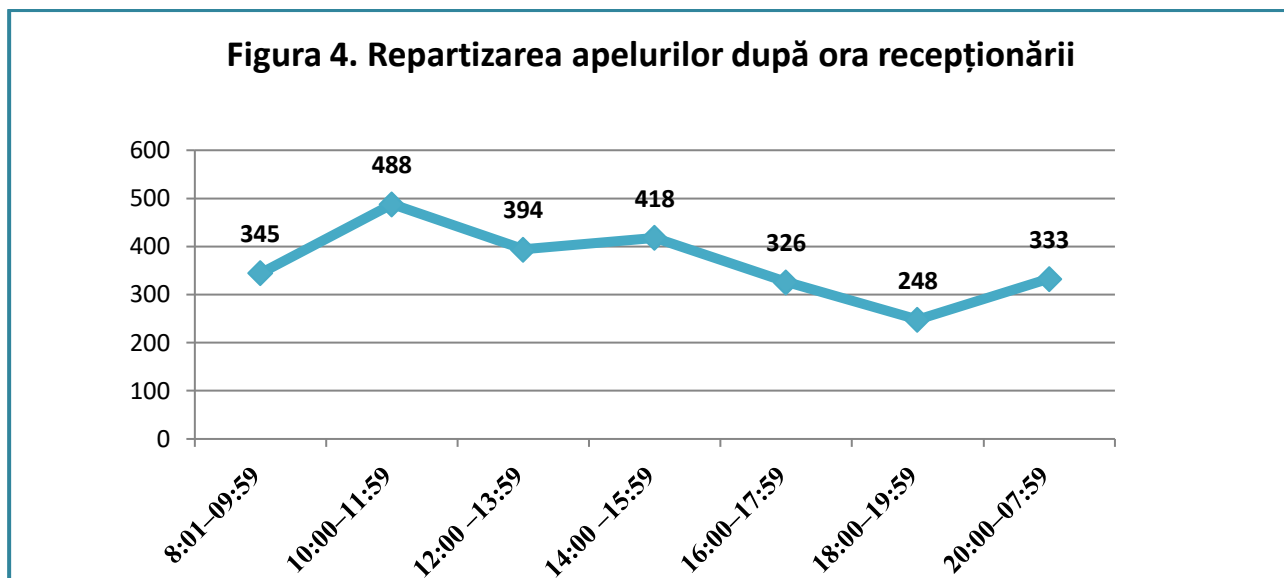
### 1.1.2. Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii

În ceea ce privește repartizarea sunetelor în funcție de ziua săptămânii, s-a păstrat tendința din anii precedenți, cele mai multe apeluri înregistrându-se la începutul săptămânii, cu reducerea treptată al acestora spre finele acesteia. *(Vezi figura 3)*



### 1.1.3. Repartizarea apelurilor după ora recepționării

Numărul maxim de sunete din timpul programului de lucru este înregistrat în prima parte a zilei – în special în intervalul de timp 10:00-12:00. Totodată, spre deosebire de perioadele precedente, a crescut numărul apelurilor nocturne – intervalul 20:00 – 8:00. Acest fapt are o legătură directă cu plasarea spotului TV care promovează serviciul, dar și cu faptul că o bună parte din actele de violență au lor seara, beneficiarii apelând la TÎ, ca alternativă a poliției. **(Vezi figura 4)**

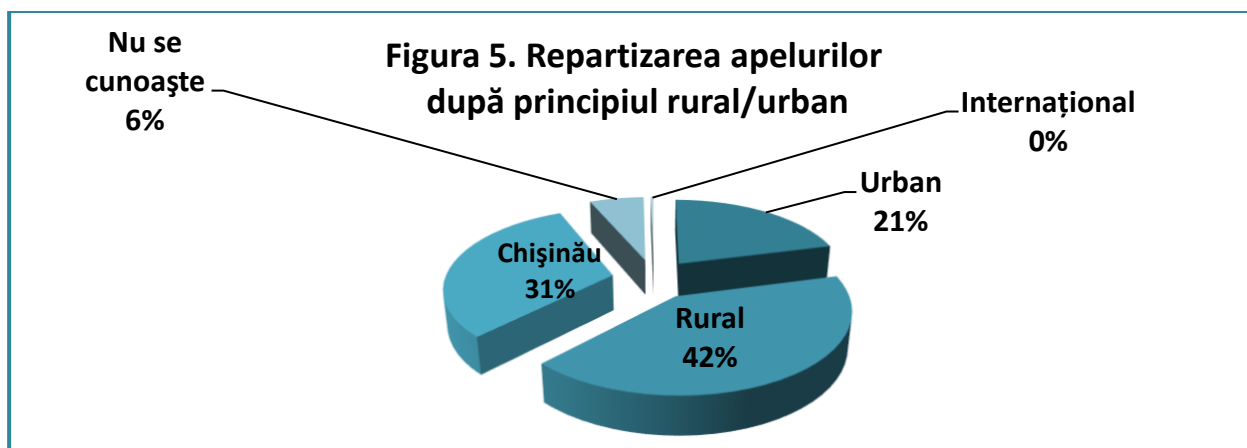


## 1.2. Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere

### 1.2.1. Repartizarea apelurilor după principiul urban/rural

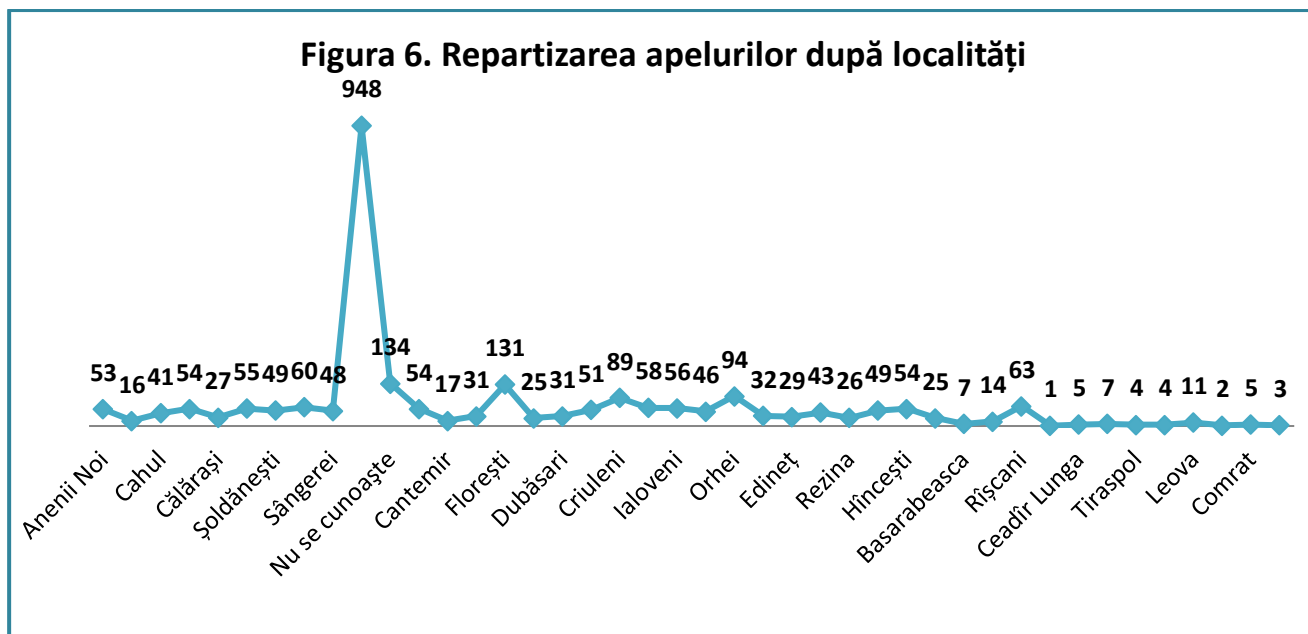
În perioada de raportare, numărul apelurilor recepționate din mediul urban, inclusiv mun. Chișinău, l-a depășit, cu zece la sută, pe cel din mediul rural.

Astfel, din mediul urban au fost recepționate **52 % dintre apeluri**, dintre care **31 %** revin municipiului Chișinău, iar din mediul rural, au fost recepționate **42 %** din totalul apelurilor. **(Vezi figura 5)** Aici trebuie să menționăm apelurile necunoscute, căreia îi revin **6 %** din numărul total.



### 1.2.2. Repartizarea apelurilor după localități

Pentru perioada raportată, numărul maximal de sunete rămân a fi cele recepționate din municipiul Chișinău. Astfel, din numărul total de apeluri, **948** revin capitalei – puțin peste 37 la sută din total. În rest, aria geografică a apelurilor din republică este foarte diversă – de la un maxim de 131 – Florești și 94 – Orhei, până la doar 17 apeluri recepționate din raioanele UTA Găgăuzia . Totodată, în 134 apeluri, beneficiarii au evitat să indice localitatea. **(Vezi figura 6)**



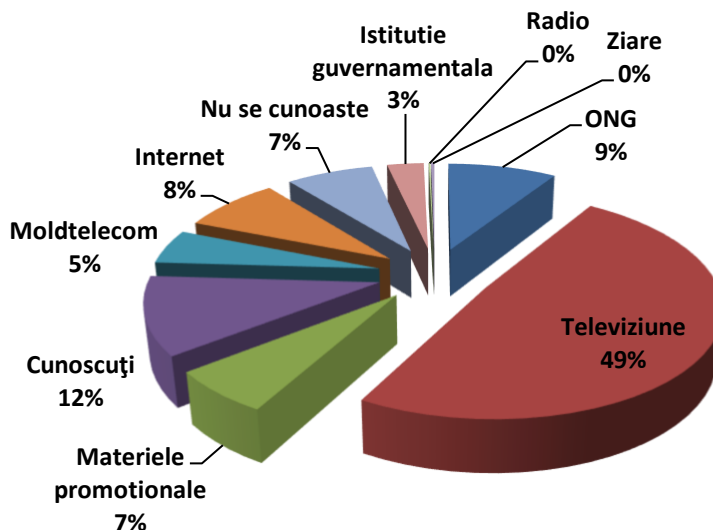
Numărul relativ mare - în comparație cu alte raioane – al apelurilor venite din Florești și Orhei poate fi explicat prin sesizările parvenite din partea beneficiarilor din aceste regiuni care au reclamat inactivitatea sau intervenția ineficientă a poliției în cazurile de violență în familie, dar și a organelor de asistență socială.

### 1.2.3. Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii

În perioada de raportare, ca sursă principală de cunoaștere o reprezintă TV – **49 %**, cunoscuți – **12 %**, ONG – **9 %**, internet – **8 %**, materiale promoționale - **7 %**, serviciul informațional "Moldtelecom" – **5 %**. **(Vezi figura 7)**



Figura 7. Repartizarea după sursa cunoașterii

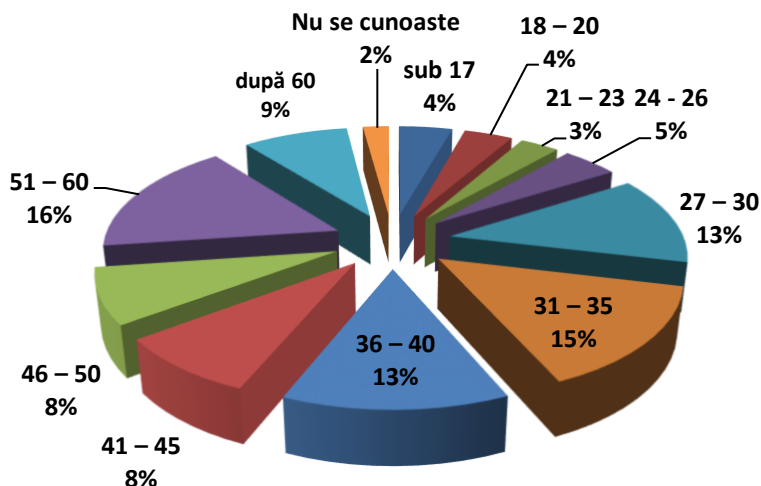


### 1.3. Caracteristica sunetelor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților

#### 1.3.1. Repartizarea sunetelor în funcție de vârsta apelanților

În ceea ce privește vârsta apelanților, cele mai multe apeluri au fost recepționate de la persoanele încadrate în categoria de vârstă 51 - 60 – 16 %, urmate de 31-35 ani – 15 % și 27-30 / 36-40 ani – câte 13 %. (Vezi figura 8).

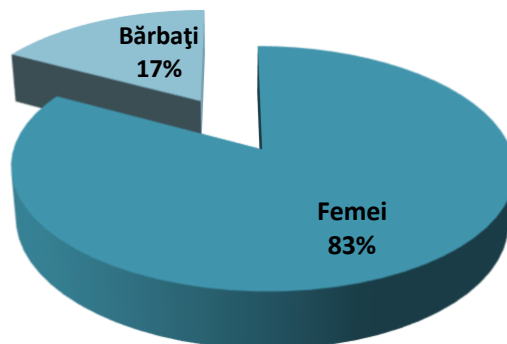
Figura 8. Repartizarea sunetelor în funcție de vârsta apelanților



### 1.3.2. Repartizarea apelurilor în funcție de gen

Majoritatea apelanților care-au sunat la TÎ sunt femei – **83 %** și **17 %** – bărbați. *(Vezi figura 9)*

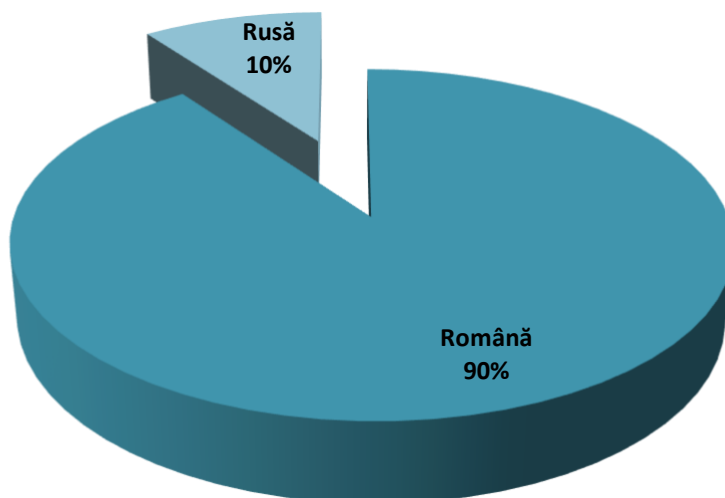
**Figura 9. Repartizarea apelurilor în funcție de gen**



### 1.3.3. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți

Din totalul apelurilor recepționate în anul 2017, **90 %** dintre apelanți sunt vorbitori de limbă română și **10 %** de limbă rusă. *(Vezi figura 10)*

**Figura 10. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită**





## II. Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere

Pe parcursul anului 2017, la telefonul de Încredere au fost recepționate **2552** apeluri, **1517** dintre acestea fiind apeluri unice.

Toate apelurile înregistrate de consilierii serviciului sunt încadrate în diverse categorii în funcție de conținutul acestora:

**Astfel, putem evidenția patru categorii:**

- I. Apeluri încadrate în categoria *Violența în familie*
- II. Apeluri încadrate în categoria *Violența Sexuală*
- III. Apeluri cu caracter informativ / solicitări de colaborare
- IV. Apeluri încadrate în categoria *Altele* - care nu au tangență cu specificul TÎ. **(Vezi Tabel 1)**

**Tabelul 1. Apeluri recepționate la Telefonul de Încredere**

An/ / Luna	Violență în familie /Apeluri unice	Violența Sexuală /Apeluri unice	Informare/colaborare /Apeluri unice	Altele /Apeluri unice	Total apeluri/ Total apeluri unice
Ianuarie	122 / 68	3 / 1	9 / 9	50 / 39	184 / 117
Februarie	114/73	4/2	8/8	48/41	174/124
Martie	113/66	1/1	9/9	52/40	175/116
Aprilie	77/58	0/0	2/2	35/22	114/82
Mai	131/62	4/1	4/4	40/34	179/101
Iunie	126/50	0/0	4/4	46/29	176/83
<b>Total Ianuarie – Iunie 2017</b>	<b>683/377</b>	<b>12 / 5</b>	<b>36 / 36</b>	<b>271 /205</b>	<b>1002 /623</b>
Iulie	151/63	1/1	10/10	31/21	193/95
August	122/52	1/1	2/2	87/43	212/98
Septembrie	100/49	0/0	3/3	87/51	190/103
Octombrie	165/93	1/1	10/10	87/66	263/170
Noiembrie	267/140	3/2	10/10	104/84	384/236
Decembrie	168/96	2/1	6/6	132/89	308/192
<b>Total Iulie- Decembrie 2017</b>	<b>973/493</b>	<b>8/6</b>	<b>41/41</b>	<b>528/354</b>	<b>1550/894</b>
<b>TOTAL 2017</b>	<b>1656/870</b>	<b>20 / 11</b>	<b>77 / 77</b>	<b>799/559</b>	<b>2552/1517</b>

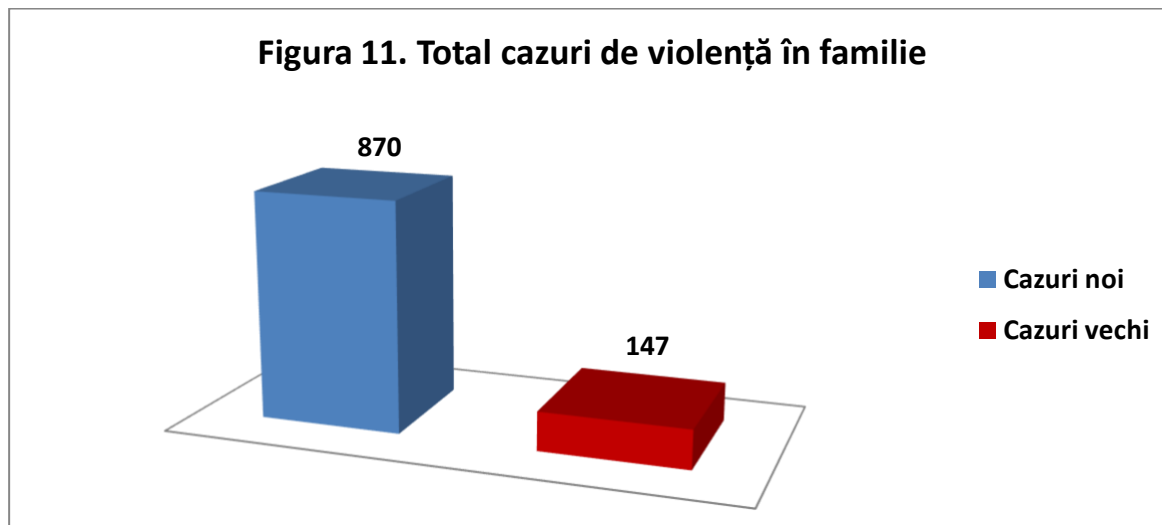
### 2.1. Apeluri încadrate în categoria *Violență în familie*

Cele **1656** de apeluri încadrate în categoria „violența în familie”, reflectă **870 cazuri de violență noi**<sup>1</sup> (**586** sunt dosare, 247 – prezumate și 37 – prezumat trecut în dosar)<sup>2</sup> și **147 cazuri de violență vechi** (înregistrate în perioadele anterioare, la care se lucrează). **(Vezi figura 11)**

<sup>1</sup> **Notă:** Cazul VF nou este înregistrat / se regăsește doar în categoria de apeluri de la cine a fost recepționat primul sunet.

<sup>2</sup> **Dosar** - în cazul în care ne contactează victima; **prezumat** – în cazul în care ne contactează altcineva decât victima și sesizează un caz de violență și **prezumat trecut în dosar** – atunci când ne contactează victima la îndemnul altei persoane care ne-a contactat anterior și ne-a vorbit despre cazul ei.

**Figura 11. Total cazuri de violență în familie**



Astfel, din numărul total de sunete ce reflectă cazuri de violență în familie, de la victimă au fost recepționate **1110 de apeluri**, de la agresori - **30 apeluri** de la membrii comunității – **430 apeluri** și de la grupurile profesionale – **86 apeluri**. (Vezi Tabel 2)

**Tabel 2. Categoriile de apeluri încadrate în categoria Violență în familie**

Genul apelantului	Apeluri încadrate în categoria Violență în familie / Cazuri de Violență în familie								Total apeluri VF
	Apeluri de la victime		Apeluri de la agresori		Apeluri de la Membrii comunității		Apeluri de la Grup.profes		
	Femenin	Masculin	Femenin	Masculin	Femenin	Masculin	Femenin	Masculin	
<b>LUNA</b>									
Ianuarie	83/44	0/0	0/0	0/0	22/14	6/5	9/4	2/1	<b>122/68</b>
Februarie	66/33	3/3	0/0	1/1	32/27	3/2	9/7	0/0	<b>114/73</b>
Martie	74/40	2/2	0/0	2/1	24/15	7/5	2/1	2/2	<b>113/66</b>
Aprilie	49/37	1/1	0/0	1/0	11/9	14/10	0/0	1/1	<b>77/58</b>
Mai	89/41	0/0	0/0	4/1	30/15	6/5	1/0	1/0	<b>131/62</b>
Iunie	74/29	1/1	4/1	3/2	31/14	6/2	2/1	5/0	<b>126/50</b>
<b>Total Ianuarie – Iunie 2017</b>	<b>435/224</b>	<b>7/7</b>	<b>4/1</b>	<b>11/5</b>	<b>150/94</b>	<b>42/29</b>	<b>23/13</b>	<b>11/4</b>	<b>683/ 377</b>
Iulie	100/38	2/2	0/0	3/3	29/15	11/4	6/1	0/0	<b>151/63</b>
August	88/40	0/0	0/0	3/3	13/6	6/1	8/2	4/0	<b>122/52</b>
Septembrie	54/25	0/0	0/0	6/3	25/17	9/4	4/0	2/0	<b>100/49</b>
Octombrie	109/54	2/1	0/0	3/2	34/27	11/8	2/0	4/1	<b>165/93</b>
Noiembrie	177/97	16/7	0/0	0/0	47/27	12/9	13/0	2/0	<b>267/140</b>
Decembrie	115/58	5/3	0/0	0/0	32/23	9/8	6/3	1/1	<b>168/96</b>
<b>Total Iulie- Decembrie 2017</b>	<b>643/312</b>	<b>25/13</b>	<b>0/0</b>	<b>15/11</b>	<b>180/115</b>	<b>58/34</b>	<b>39/6</b>	<b>13/2</b>	<b>973/493</b>
<b>Total 2017</b>	<b>1110/ 556</b>		<b>30/17</b>		<b>430/ 272</b>		<b>86/ 25</b>		<b>1656/ 870</b>

### 2.1.1. Apeluri de la victimele violenței în familie

Pe parcursul perioadei raportate, cele 870 cazuri noi de violență în familie au inclus **944 victime. (Vezi figura 12)** Indiferent de vârstă, mediul geografic de proveniență sau statut social, toate au reclamat aceleași probleme, fiind supuse diferitor forme de violență.

Din perspectivă de vârstă și gen, este vorba de **818** victime femei și **150** copii dintre care **82** fete și **68** băieți.

Totodată, din totalul de 1110 de apeluri de la victimele violenței în familie, **32** (dintre care 26 adulți și 6 minori) au fost recepționate de la **victime bărbați**, ceea ce constituie 2,8 % din totalul apelurilor. În 50% din victimele bărbați care s-au adresat la TÎ au suportat violența din partea propriilor fii.

**Figura 12. Total victime ale violenței în familie consiliate**



### 2.1.2. Apeluri de la agresorii familiali

În perioada vizată a fost înregistrate **30** apeluri de la agresori ce vizează **17** cazuri de violență în familie. Totodată, dintre aceste 17 cazuri, doar într-un singur caz, agresor este femeie.

**Iată unele din cazurile reprezentative:**

- **4 apeluri/ 1 caz** - agresor este mamă a unei minore de 14 ani și consumator cronic de alcool. În stare de ebrietate este agresivă cu fiica sa și cere să fie decăzută de drepturi părintești.
- **2 apeluri/ 1 caz** - agresorul, fost colaborator al MAI, căruia i-a fost emisă ordonanță de protecție și prin care el este obligat să urmeze un program de consiliere pentru agresori, este nemulțumit de faptul că nu are cine-l oferi aceste servicii. Solicita coordonatele unei organizații specializate în terapia agresorilor familiali. Nu se percepe în calitate de agresor și consideră că nu are nevoie de psiholog, dar solicită, totuși, de confirmare ca a urmat terapia.
- **6 apeluri** în care agresorii-bărbați solicită ajutorul nostru în restabilirea relațiilor cu partenera.
- **3 apeluri / 2 cazuri** - pe numele bărbaților a fost emise ordonanțe de protecție. Deși acestea se respectă, în primul caz, agresorul este indignat de faptul că imobilul este

proprietatea lui, cu victima fiind în relații de concubinaj, iar în cel de-al doilea caz, agresorul susține că nu are unde pleca și solicita adăpost.

- În **alte trei cazuri**, agresorii bărbați sunt indignați de faptul că victimele, fie au plecat și-au luat cu ele copii, fie nu le permite să se vadă cu ei.

### 2.1.3. Apeluri de la membrii comunității

În perioada de referință, au fost recepționate **430 apeluri** din partea membrilor comunității care vizează 272 de cazuri de violență în familie. Dintre acestea, în peste **68 la sută** ne-au apelat rudele, restul fiind apeluri de la cunoscuți, prieteni și vecinii.

De regulă, aceștia semnalează cazuri de violență în cadrul familiei extinse, solicitând informație și orientare. În alte cazuri, se solicită ghidare în a încerca să-și convingă rudele să rupă cercul violenței.

### 2.1.4. Apeluri / sesizări de la grupurile profesionale

Desfășurarea, în parteneriat cu Inspectoratul General al Poliției, a activităților de instruire a membrilor echipelor multidisciplinare din majoritatea raioanelor republicii în cadrul campaniei “Violența în familie prin ochii copiilor”, a contribuit la dezvoltarea capacităților grupurilor profesionale în vederea abordării eficiente a cazurilor de violență în familie și violență sexuală, dar și la promovarea serviciului Telefonul de Încredere.

Totodată, datorită discuțiilor cu polițiștii, asistenții sociali și primarii au fost identificate lacunele/neconcordanțele existente în legislația națională din domeniu. Această informație urmează a fi prezentată factorilor de decizie în vedere îmbunătățirii cadrului normativ pentru a asigura în răspuns prompt și eficient în cazurile de violență în familie și violență împotriva femeilor.

Astfel, în perioada vizată, de la grupurile profesionale, a fost recepționate **86 apeluri** care vizează **25 cazuri** de violență:

- **20 apeluri** – juriști/avocați revin cu detalii noi sau concretizări pe cazurile de violență în familie referite anterior lor spre asistență juridică;
- **17 apeluri** – angajații ai Inspectoratelor de poliție ne informează despre măsurile întreprinse pe cazurile de violență în familie redirecționate de către Telefonul de Încredere spre intervenție;
- **16 apeluri** – organele de asistență socială ne informează despre măsurile întreprinse pe cazurile de violență în familie referite lor de către consilierii Telefonului de Încredere;
- **11 apeluri** recepționate de la organele de asistență socială prin care ni se solicită informații și consultații în soluționarea cazurilor de violență în familie;
- **8 apeluri** – specialiștii din cadrul centrelor de plasament unde au fost referite beneficiarele telefonului de încredere, pentru concretizări sau detalii noi referitor la cazurile referite anterior;
- **7 apeluri** – consilierii serviciului Telefonul Copilului revin cu informații suplimentare cu privire la cazurile referite anterior lor spre asistență;
- **5 apeluri** – lucrători medicali solicită informații și orientare pe cazuri de violență în familie;
- **2 apeluri** – polițiști solicită plasament pentru victimele violenței în familie.

## 2.2. Apeluri încadrate în categoria *Violența Sexuală*

În perioada vizată, au fost înregistrate **11 cazuri de violență sexuală**. Din cele 11 cazuri, în 2 cazuri a fost oferită asistență juridică și consiliere psihologică de Centrul Internațional „La Strada”. În 7 cazuri erau deja pornite cauze penale, fiind solicitat suportul psiho-emoțional sau clarificări din punct de vedere juridic.

### **Astfel:**

- **5 cazuri sunt sesizate de către membrii comunității** - cunoscuți sau rude
  - Prieten cu referire la o domnișoară de 21 ani, abuzată sexual de cinci indivizi;
  - Soțul cu referire la soția sa care, încă pe când avea 14 ani a fost violată de către un consătean timp de jumătate de an;
  - Soțul cu referire la soția sa, violată cu o noapte înainte de persoane străine;
  - Mama cu referire la fiica sa de 19 ani care ar fi fost violată. A fost depusă o plângere la poliție, fiind pornită o cauză penală în acest sens.
  - Mama cu referire la fiica sa de 18 ani care a fost impusă să întrețină relații sexuale. A fost pornită o cauză penală în acest sens.
  
- **4 cazuri a fost sesizate de însuși victime**
  - Victima în vârstă de 18 ani a fost violată de către un consătean de 32 de ani, la care a locuit timp de 3-4 zile.
  - Victima, 25 ani, a fost violată de un angajat al serviciului de pază. Deși a depus plângere la poliție, dosarul penal a fost închis din lipsă de probe. La moment, cazul este asistat de către avocatul *Centrului Internațional „La Strada”*.
  - Victima, 31 ani, abuzată sexual de către iubitul său. Acesta ar fi filmat actul sexual și o șantajează că-l va plasa pe rețelele sociale.
  - Victimă, 51 de ani violată de către doi vecini. Pe acest caz, a fost oferită asistența juridică din partea avocatului *Centrul Internațional „La Strada”*.
  
- **1 caz sesizat de asistentul social comunitar**
  - Asistentului social comunitar cu referire la un minor de 9 ani, abuzat sexual de către fratele său de 27 de ani. Copilul a fost plasat la un centru maternal, fiindu-i oferită asistența psihologică necesară, iar agresorul a fost reținut.
  
- **1 caz sexting**
  - Victima, studentă în anul I a decis sa pună capăt relației, care a durat în jur de 2 ani, motivul – gelozia și control exagerat din partea partenerului. Fostul iubit (21 ani) fiind împotriva să rupă relația, o amenința că va plasa pe rețele de socializare fotografiile unde ea pozează diverse părți ale corpului sau nud.

## 2.3. Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare

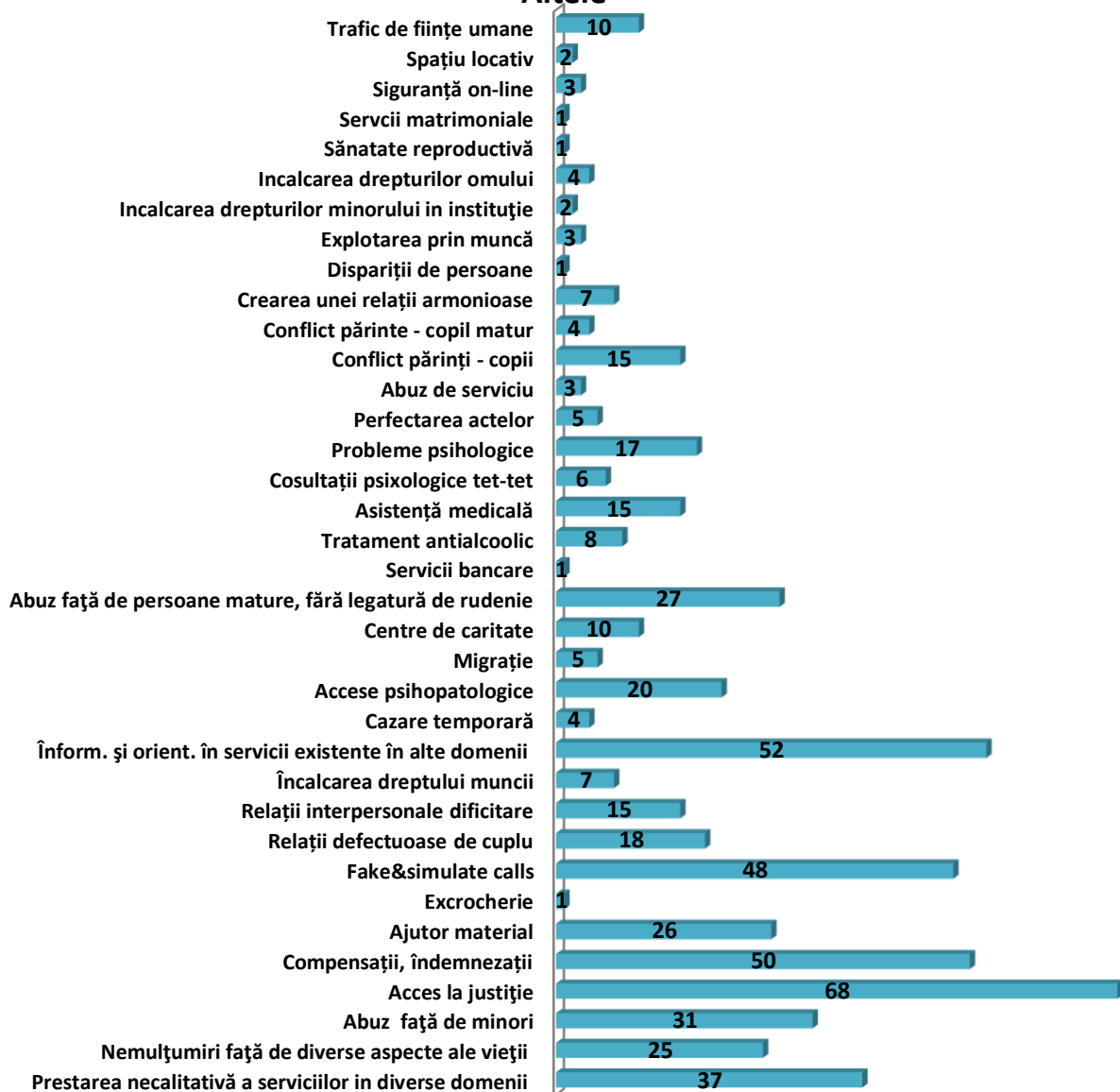
În această categorie se regăsesc apelurile cu caracter informativ / de colaborare. Astfel, în 2017, 77 **apelanți** ne-au solicitat informație despre specificul serviciului Telefonul de Încredere.

- **55 apeluri** - informație despre Telefonul de Încredere / Centrul Internațional "La Strada";
- **8 apeluri** – informații despre fenomenul violenței în familie și prestarea serviciilor în domeniul în Republica Moldova;
- **5 apel** – cooperare mass media;
- **5 apeluri** – colaborare
- **4 apeluri** – solicitare de seminar informativ

#### 2.4. Apeluri încadrate în categoria Altele

În perioada de raportare, apelurile încadrate în categoria „Altele” reprezintă puțin peste **31 %** din totalul apelurilor recepționate. *(Vezi figura 13)*

**Figura 13. Repartizarea necesităților abonaților din categoria "Altele"**



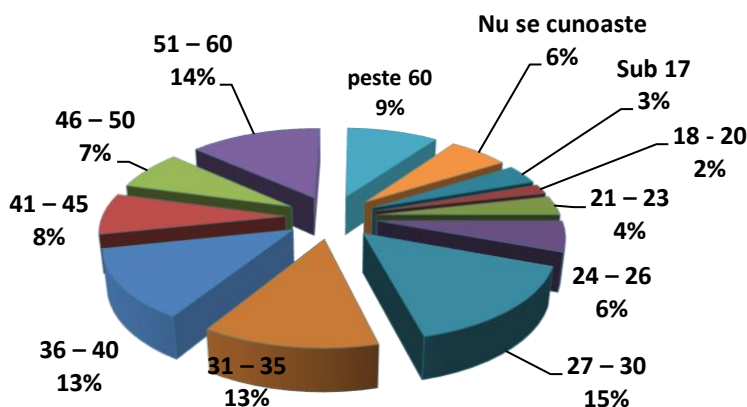
### III. Caracteristica violenței în familie prin prisma Telefonului de Încredere

#### 3.1. Profilul subiecților violenței în familie

##### 3.1.1. Vârsta victimelor violenței în familie

În ceea ce privește vârsta victimelor, diapazonul este destul de vast – sub 17 ani până la peste 60 ani. Cele mai multe apeluri vizează victime ce se situează în intervalul de vârstă 27 - 30 ani și 51-60 ani. (Vezi figura 14)

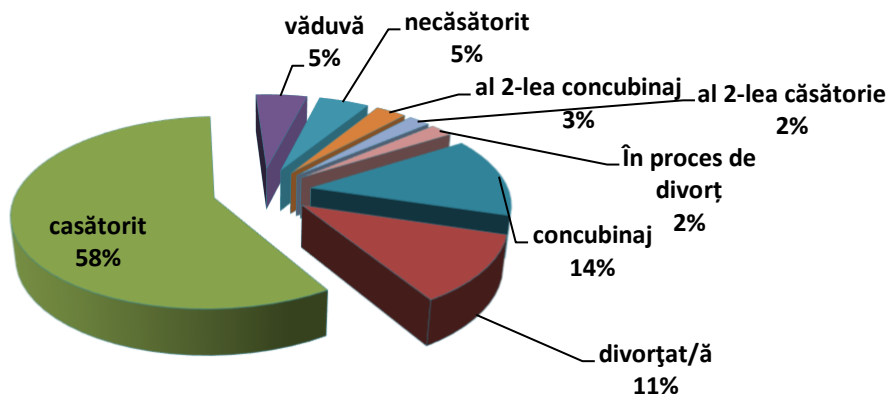
Figura 14. Vârsta victimelor violenței în familie



##### 3.1.2. Starea civilă al victimelor violenței în familie

În majoritatea cazurilor este vorba de persoane căsătorite – 58 %, acestea fiind urmate de persoanele care concubinează și cele divorțate. (Vezi figura 15)

Figura 15. Starea civilă al victimelor violenței în familie



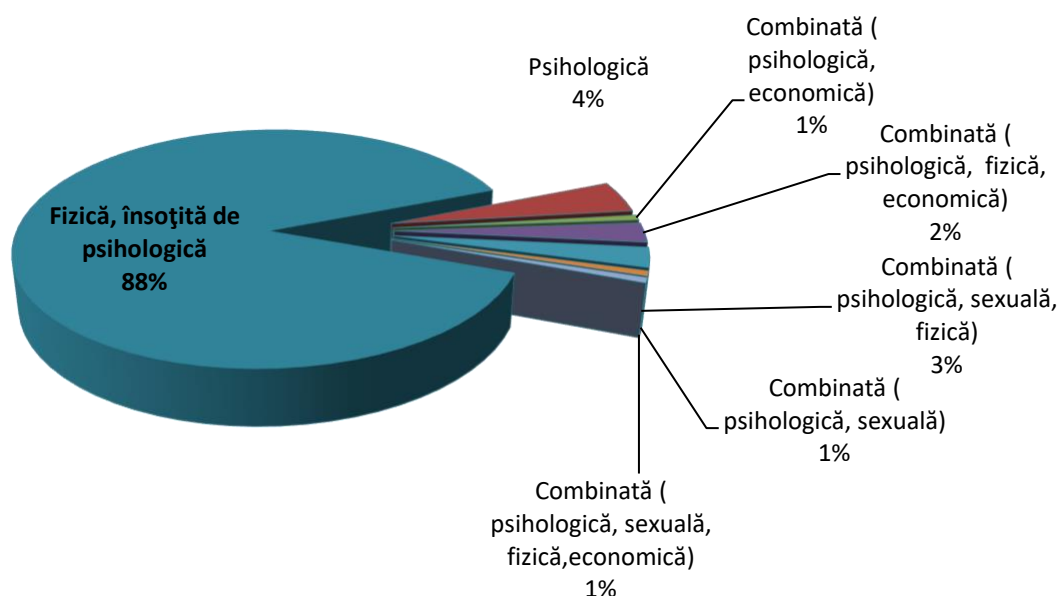
### 3.2. Specificul manifestării violenței în familie

#### 3.2.1. Tipurile de violență

În ceea ce privește tipurile de violență, în marea majoritate a cazurilor, este vorba de o combinată dintre violență fizică și psihologică, restul formelor fiind prezente într-o măsură mult mai mică. **(Vezi figura 16)**

- ✚ Fizică, însoțită de psihologică - **88 %**;
- ✚ Psihologică – **4 %**;
- ✚ Combinată (psihologică, fizică, sexuală) - **3 %**;
- ✚ Combinată (psihologică, fizică, economică) - **2 %**;
- ✚ Combinată (psihologică, fizică, economică, sexuală) – **1%**;
- ✚ Combinată (psihologică, sexuală) - **1 %**;
- ✚ Combinată (psihologică, economică) - **1 %**.

**Figura 16. Repartizarea apelurilor în funcție de tipul de violență în familie**

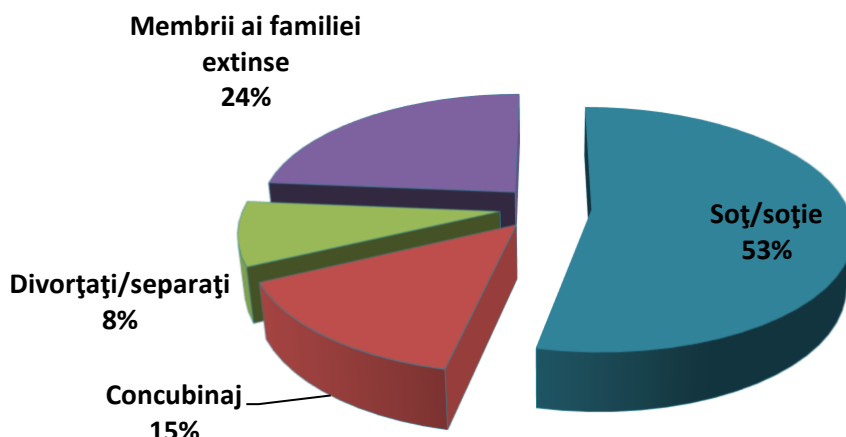


#### 3.2.2. Relațiile dintre victimă și agresor

În ceea ce privește relațiile dintre victimă și agresor, **53 %** dintre aceștia sunt soți, **24 %** – membrii ai familiei extinse, **15 %** – trăiesc în concubinaj, **8 %** – foști soți. **(Vezi figura 17)**



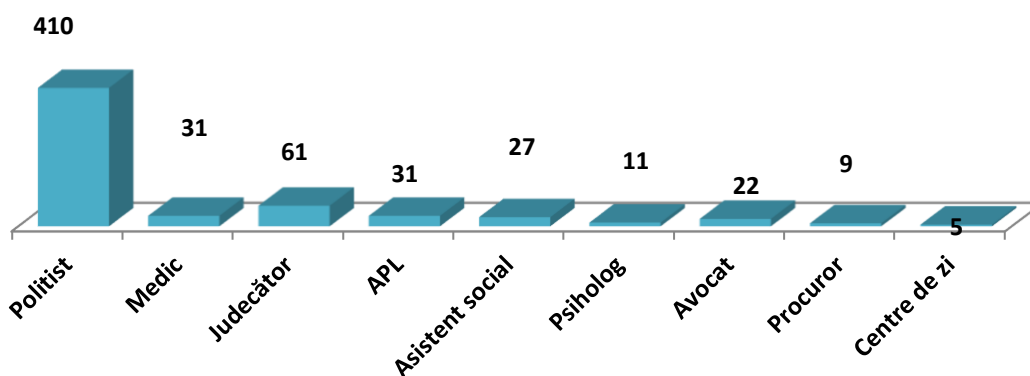
**Figura 17. Repartizarea apelurilor în funcție de persoana ce produce violența în familie**



### 3.2.4. Structuri la care victimele violenței în familie s-au adresat anterior

În încercarea de a-și soluționa problemele, înainte să apeleze la TÎ, 70 % din totalul victimelor violenței în familie ne-au relatat că au cerut ajutor organelor competente din domeniu. Dintre acestea, 67,5 % s-au adresat anterior la poliție. Restul grupurilor profesionale, cu funcții de intervenție în cazurile de violență în familie, au fost solicitate într-o măsură mult mai mică. **(Vezi figura 18)**

**Figura 18. Structuri la care victimele violenței în familie s-au adresat anterior**



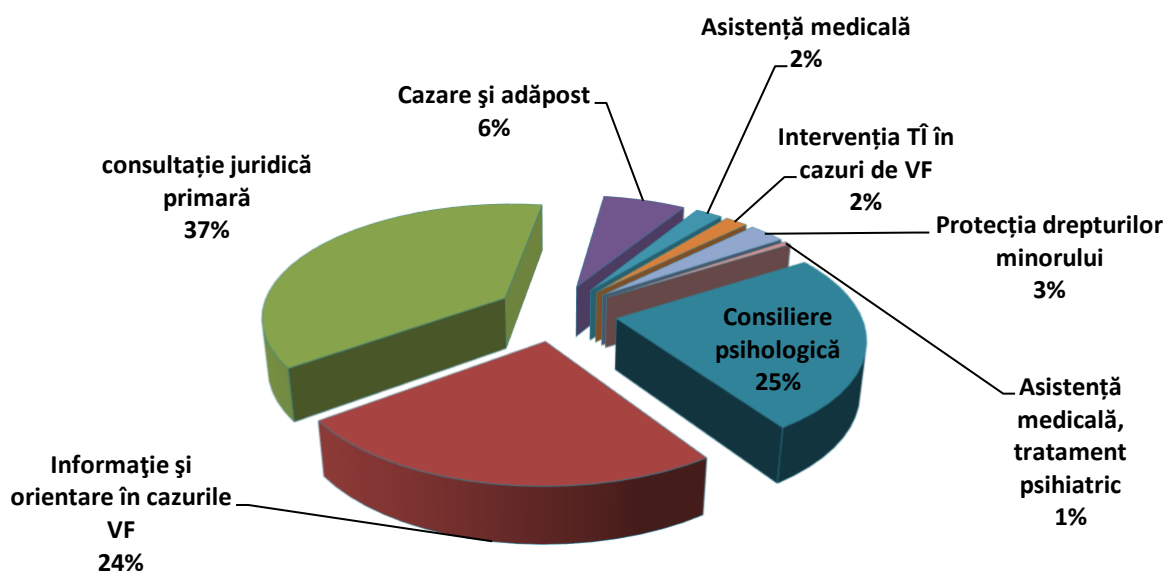
#### IV. Tipuri de servicii oferite la Telefonul de Încredere

##### 4.1 Necesitățile beneficiarilor Telefonului de Încredere

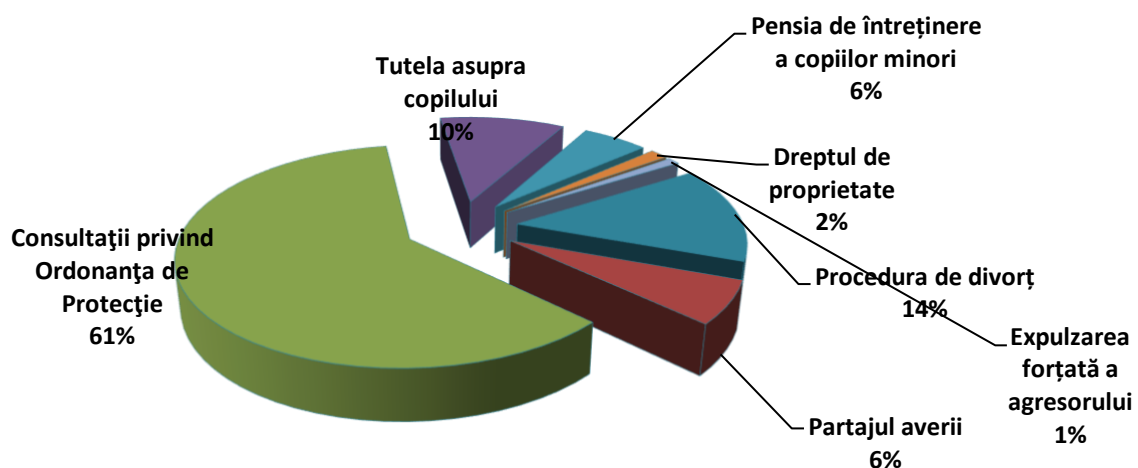
Dacă e să ne referim la **asistența solicitată** de către victimele violenței în familie, necesitățile acestora au rămas neschimbate. (*Vezi detalii în figurile 19 și 20*)

Astfel, cele mai solicitate au fost **consultațiile juridice** (informații privind ordonanța de protecție, procedura de divorț și stabilirea domiciliului copiilor minori), **consilierea psihologică** primară și **informarea/orientarea** în cazurile de violență în familie.

**Figura 19. Repartizarea apelurilor în funcție de serviciile oferite**



**Figura 20. Repartizarea apelurilor în funcție de consultația juridică solicitată**



#### 4.2. *Medierea socială, colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarilor*

##### 4.2.1. *Sesizarea organelor competente despre cazurile în care victimele sau/și copii acestora se află în situații de criză/risc*

În perioada vizată, consilierii Telefonului de Încredere au efectuat **254 intervenții** pentru a facilita soluționarea a **172 cazuri** de violență în familie și 19 intervenții pe alte 12 cazuri, ce nu țin de violența în familie. **(Vezi tabelul 3)**

**Tabelul 3. Intervenții pe caz**

Grupurile profesionale / serviciile sesizate	Nr. de intervenții
Sesizarea inspectoratelor de poliție	65
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament	53
Sesizarea coordonatorului/membrului echipei multidisciplinare	48
Întocmirea și expedierea faxogramelor la DAS din regiuni	18
Sesizarea Autorităților Publice Locale	15
Sesizarea membrilor din cadrul Sectoarelor de supraveghere de vecinătate	29
Facilitarea accesului la asistență juridică oferite de ONG	8
Sesizarea DASPF	8
Sesizarea Unitatii de Garda a MAI	6
Facilitarea accesului la asistența psihologică oferită de ONG	3
Facilitarea accesului la asistenta medicală	1
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>

##### 4.2.2. *Referirea către organele competente și organizații partenere ale serviciului*

Luna	Servicii de plasament	Servicii juridice	Servicii psihologice	Organe/Instituții de Stat	Total
<b>Ianuarie</b>	Centru de criză familială „SOTIS”, Bălți (1)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (6)	Centru de zi ce oferă servicii psihologice (1)	Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei (4)	<b>22</b>
	Centrul de Asistență și Protecție, Chișinău (1)	Centrul de Drept din Căușeni (1)		Judecătoria raională (1)	
	Centrul maternal “Ariadna”, Drochia (1)			Ministerul Educației (1)	
	Centrul maternal “În brațele mamei”, Chișinău (1)			Comisariatul de poliție(4)	
<b>Februarie</b>	Centrul maternal “Pro femina”, Hîncești (1)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (9)	Centru de zi ce oferă servicii psihologice (1)	Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei, raională (3)	<b>29</b>



	<p>Centrul de Asistență și Protecție, Chișinău (1)</p> <p>Centrul maternal "În brațele mamei", Chișinău (1)</p> <p>Centru de criză familială „SOTIS”, Bălți (2)</p> <p>Centrul maternal "Ariadna", Drochia (1)</p> <p>Asociația fără violență "Casa Mărioarei,, (1)</p> <p>Cămin de noapte pentru persoanele fără adăpost " Sf. Ștefan" (1)</p>	Centrul de Drept din Căușeni (1)	Centrul de sănătate prietenos tinerilor"Neovita,, (1)	<p>Judecătoria raională (3)</p> <p>Ministerul Educației (1)</p> <p>Comisariatul de poliție(2)</p>	
<b>Martie</b>	<p>Centrul maternal "Pro femina", Hîncești (1)</p> <p>Centrul de Asistență și Protecție, Chișinău (2)</p>	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (2)	Centru de zi ce oferă servicii psihologice (1)	<p>Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei (2)</p> <p>Judecătoria Chișinău (1)</p> <p><u>Procuratura Generală (1)</u></p> <p>Comisariatul de poliție(6)</p>	<b>16</b>
<b>Aprilie</b>	Centrul de Asistență și Protecție, Chișinău (4)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (5)	Centru de zi ce oferă servicii psihologice (2)	<p>Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei (2)</p> <p>Comisariatul de poliție(2)</p>	<b>15</b>
<b>Mai</b>	Centrul de Asistență și Protecție, Chișinău (8)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (9)		<p>Centrul de medicină legală(2)</p> <p>Comisariatul de poliție(7)</p>	<b>26</b>
<b>Iunie</b>	Centrul de Asistență și Protecție, Chișinău (1)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (8)	Centru de zi ce oferă servicii psihologice (1)	<p>Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei (3)</p>	<b>13</b>
<b>Total Ianuarie – Iunie 2017</b>	<b>28</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>45</b>	<b>121</b>
<b>Iulie</b>	<p>Centrul Maternal "Încredere", Cahul (1)</p> <p>Asociația fără</p>	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (6)	Centrul Național de Prevenire a Abuzului Față de Copii (1)	<p>Comisariatul de poliție(7)</p> <p>Direcția Asistență Socială și Protecție a</p>	<b>21</b>



	violență "Casa Mărioarei,, (2)	Căușeni (1)		Familiei (3)	
<b>August</b>	Centrul de Asistență și Protecție, Chișinău (4) Asociația fără violență "Casa Mărioarei,, (1)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (4) Oficiul Teritoriale pentru Asistența Juridică garantată de Stat(1)		Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei (1) Procuratura Generală (1) Comisariatul de poliție(5)	<b>17</b>
<b>Septembrie</b>	Centrul Maternal "Pro Familia", Căușeni (1) Centrul de Asistență și Protecție, Chișinău (2) Centrul maternal "În brațele mamei", Chișinău (2)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (5) Oficiul Teritoriale pentru Asistența Juridică garantată de Stat(1)		Comisariatul de poliție(4) Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei (1)	<b>16</b>
<b>Octombrie</b>	Centru de criză familială „SOTIS”, Bălți (4)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (2)	Centru de zi ce oferă servicii psihologice (1)	Unitatea de gardă MAI (1)	<b>8</b>
<b>Noiembrie</b>	Centrul maternal "În brațele mamei", Chișinău (1) Asociația fără violență "Casa Mărioarei,, (1) Centrul de Asistență și Protecție, Chișinău (4)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (5)	CNPAC (1)	Unitatea de gardă MAI (1) Centrul de medicină legală(1)	<b>14</b>
<b>Decembrie</b>	Centru de criză familială „SOTIS”, Bălți (1) Centrul de Asistență și Protecție, Chișinău (3)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (7) CpDOM (1) Oficiul Teritoriale pentru Asistența Juridică garantată de Stat(1)	CNPAC (1)	Internatul psihoneurologic regional (1) Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei, raională (1) Comisariatul de poliție(2)	<b>18</b>
<b>Total 2017</b>	<b>55</b>	<b>75</b>	<b>11</b>	<b>74</b>	<b>215</b>

## CONCLUZII

- ✓ Campania națională “Violența în familie prin ochii copiilor”, desfășurată masiv în perioada septembrie – decembrie 2017 a generat o creștere substanțială a solicitărilor recepționate la Telefonul de Încredere.
- ✓ Pe de o parte, plasarea spotului video la cele mai urmărite posturi TV, cu acoperire națională, a dublat / crescut cu 100% numărul apelurilor recepționate de către consilierii serviciului în perioada desfășurării campaniei (octombrie – noiembrie 2017). Pe de altă parte, modalitatea prin care au fost distribuite materialele promoționale – posterele și post-cardurile – s-a dovedit a fi una eficientă, astfel încât s-a reușit ca practic, în toate sectoarele de poliție, centre medicale, primării și alte locuri de interes public să se regăsească posterele tipărite, iar post-cardurile să fie distribuite direct victimelor și potențialelor victime ale violenței în familie. Drept rezultat, beneficiarii au fost informați despre drepturile pe care le au, asigurând, totodată, accesul la servicii specializate.
- ✓ Majoritatea apelurilor de la Telefonul de Încredere sunt recepționate în primele trei zile ale săptămânii, în intervalele 10:00 – 12:00 și 14:16:00.
- ✓ În 51 la sută din apeluri, acestea provin din mediul urban, orașul Chișinău având cota cea mai înaltă.
- ✓ Cea mai eficientă sursă de promovarea a serviciului s-a dovedit a fi, ca și în anii precedenți, Televiziunea.
- ✓ Vârsta celor care apelează este împărțită relativ uniform. În schimb în ceea ce privește genul apelanților, în 83 la sută din cazuri acestea sunt femei, vorbitoare de limbă română.
- ✓ Din totalul de apeluri ale victimelor violenței în familie, doar 2,8 la sută au fost recepționate de la victime bărbați. În ceea ce privește apelurile de la agresori de genul feminin, au fost recepționate doar 4 apeluri.
- ✓ În ceea ce privește tipurile de violență, în marea majoritate a cazurilor, este vorba de o combinată dintre violență fizică și psihologică (88 la sută), restul formelor fiind prezente într-o măsură mult mai mică.
- ✓ Cel mai solicitat serviciu a fost consultațiile juridice (informații privind ordonanța de protecție, procedura de divorț și stabilirea domiciliului copiilor minori), consilierea psihologică primară și informarea/orientarea în cazurile de violență în familie.
- ✓ Desfășurarea, în parteneriat cu Inspectoratul General al Poliției a activităților de instruire a membrilor echipelor multidisciplinare din toate raioanele republicii, pe lângă faptul că a promovat serviciul Telefonul de Încredere, a contribuit la dezvoltarea capacităților grupurilor profesionale în vederea abordării eficiente a cazurilor de violență în familie și violență sexuală.