

**Asociația obștească Centrul Internațional  
“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 2021**



**Ianuarie 2022**



<b>CUPRINS</b>	
<b>I.</b>	<b>Caracteristica apelurilor recepționate la Telefonul de Încredere. Cadrul general</b>
<b>1.1</b>	<b>Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere</b>
<b>1.2</b>	<b>Informații privind repartizarea în timp al apelurilor</b>
1.2.1.	<i>Repartizarea apelurilor pe luni</i>
1.2.2	<i>Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii</i>
1.2.3	<i>Repartizarea apelurilor după ora recepționării</i>
<b>1.3</b>	<b>Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere</b>
1.3.1.	<i>Repartizarea apelurilor după principiul urban/ rural</i>
1.3.2.	<i>Repartizarea apelurilor după localități</i>
1.3.3.	<i>Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii</i>
<b>1.4</b>	<b>Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților</b>
1.4.1.	<i>Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților</i>
1.4.2.	<i>Repartizarea apelurilor în funcție de sex</i>
1.4.3.	<i>Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți</i>
<b>II.</b>	<b>VIOLENȚA ÎN FAMILIE - prin prisma apelurilor recepționate la Telefonul de Încredere</b>
<b>2.1</b>	<b>Apeluri de la victimele violenței în familie</b>
<b>2.2</b>	<b>Apeluri de la agresorii familiari</b>
<b>2.3</b>	<b>Apeluri//sesizări de la membrii comunității</b>
<b>2.4</b>	<b>Apeluri/sesizări de la grupurile profesionale</b>
<b>2.5</b>	<b>Profilul subiecților violenței în familie</b>
2.5.1	<i>Vârsta victimelor violenței în familie</i>
2.5.2	<i>Starea civilă a victimelor violenței în familie</i>
<b>2.6</b>	<b>Specificul manifestării violenței în familie</b>
2.6.1	<i>Tipurile de violență</i>
2.6.2	<i>Relațiile dintre victimă și agresor</i>
2.6.2	<i>Impactul consumului de alcool asupra producerii violenței în familie</i>
2.6.4	<i>Structuri la care victima s-a adresat anterior</i>
2.6.5	<i>Necesitățile victimelor violenței în familie</i>
<b>III.</b>	<b>VIOLENȚA SEXUALĂ - prin prisma apelurilor recepționate la Telefonul de Încredere</b>
<b>3.1</b>	<b>Apeluri încadrate în categoria violență sexuală</b>
<b>3.2</b>	<b>Caracteristica generală a cazurilor din categoria sexuală</b>
<b>IV.</b>	<b>Medierea socială, colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarilor</b>
<b>4.1</b>	<b>Sesizarea organelor competente despre cazurile în care victimele sau/și copii acestora se află în situații de criză/risc</b>
<b>V.</b>	<b>Alte categorii de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere</b>
<b>5.1</b>	<b>Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare</b>
<b>5.2</b>	<b>Apeluri încadrate în categorie Altele</b>
<b>CONCLUZII</b>	

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

### 1.1 Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere

Pe parcursul anului 2021, la Telefonul de Încredere au fost recepționate **1956** apeluri (cu 84 de apeluri mai puțin comparativ cu anul trecut), **1160** 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 serviciului.

(Vezi Tabel 1)

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

MONTH	Domestic Violence / case of DV	Sexual Violence / case of VS	Information coloboration	Others / single calls	Total calls/ Total single calls
	2021				
January	130/60	5/4	3/3	35/25	<b>173/92</b>
February	128/55	8/3	5/5	48/34	<b>189/97</b>
March	94/42	6/2	7/7	58/43	<b>165/94</b>
April	110/59	2/1	5/5	51/46	<b>168/111</b>
May	76/34	3/2	3/3	37/36	<b>119/75</b>
June	81/38	4/3	2/2	60/50	<b>147/93</b>
<b>Sub-total January - June 2021</b>	<b>619/288</b>	<b>28/15</b>	<b>25/25</b>	<b>289/234</b>	<b>961/562</b>
July	112/54	10/5	0	76/57	<b>198/116</b>
August	77/40	7/1	2/2	65/44	<b>151/87</b>
September	81/38	11/3	2/2	84/63	<b>178/106</b>
October	61/33	14/5	3/3	66/50	<b>144/91</b>
November	118/45	7/2	3/3	24/23	<b>152/73</b>
December	87/46	9/5	7/7	69/67	<b>172/125</b>

<b>Sub-total July- December 2021</b>	<b>536/256</b>	<b>58/21</b>	<b>17/17</b>	<b>384/304</b>	<b>995/598</b>
<b>Total 2021</b>	<b>1155/544</b>	<b>86/36</b>	<b>42/42</b>	<b>673/538</b>	<b>1956/1160</b>

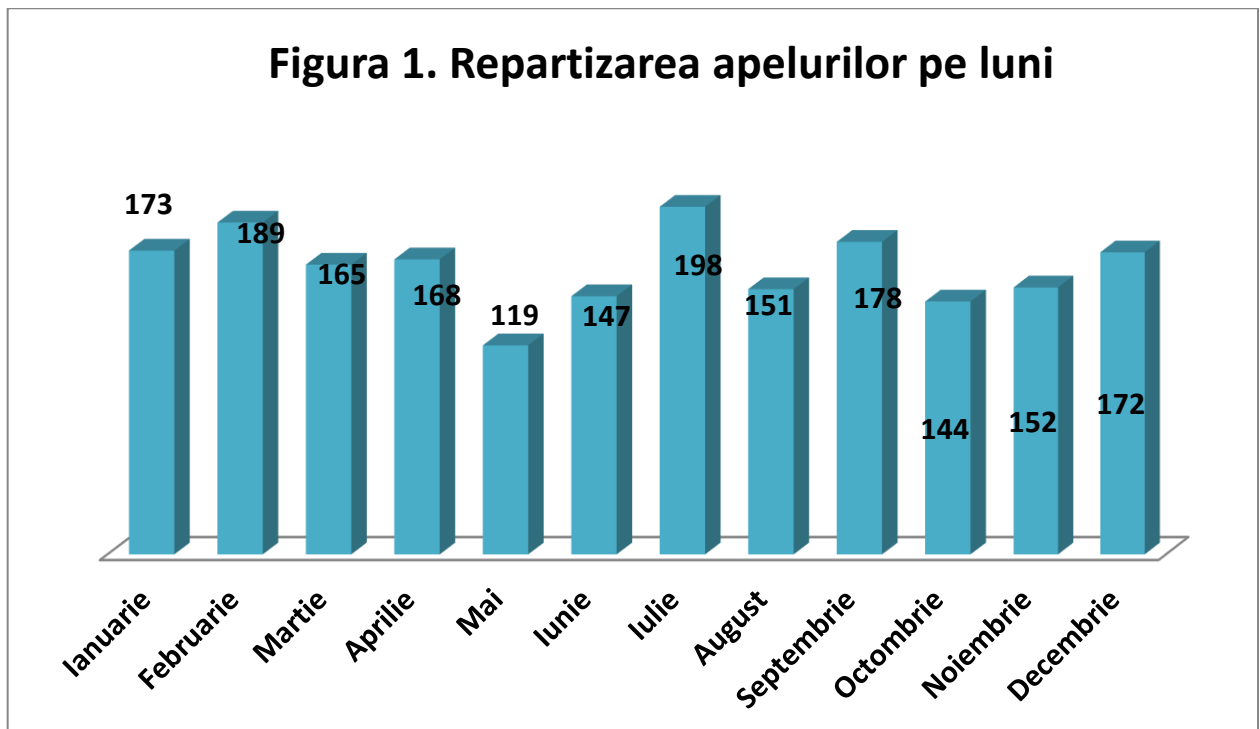
## 1.2 Informații privind repartizarea în timp a apelurilor

Pe parcursul anului 2021, la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor (în continuare Telefonului de Încredere) au fost recepționate **1956 de apeluri** de pe întreg teritoriul Republicii Moldova, dar și de peste hotarele țării.

### 1.2.1 Repartizarea apelurilor pe luni

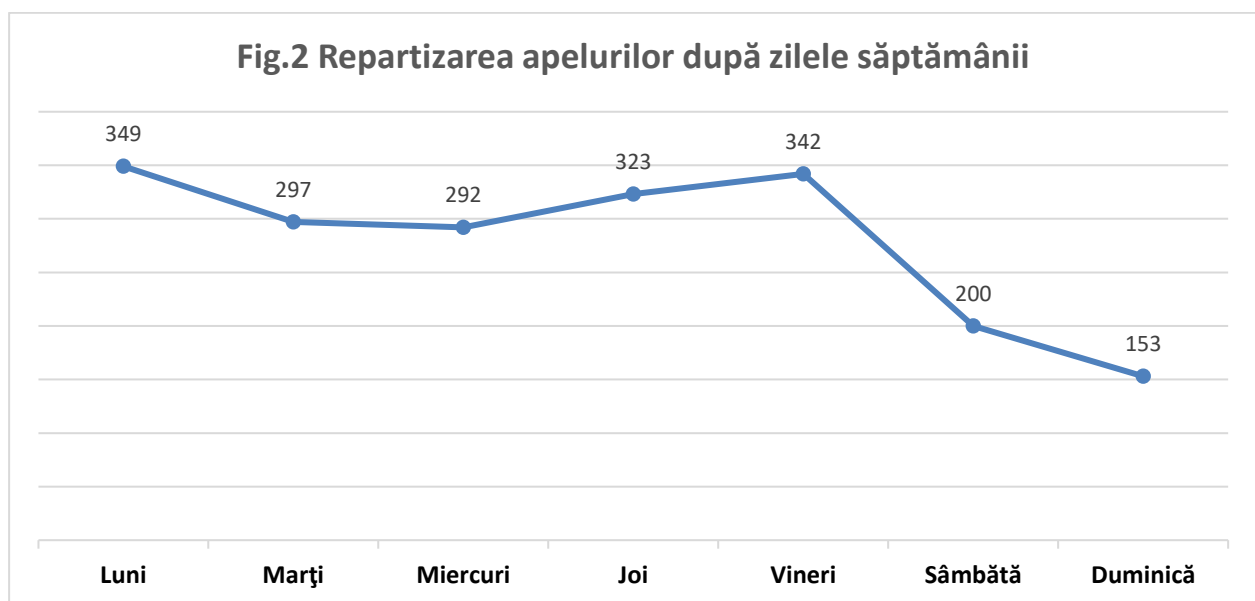
Cele mai multe apeluri au fost recepționate în luna februarie și iulie a acestui an. *(Vezi figura 1)*

Remarcăm faptul că, deși pe parcursul anului nu au fost desfășurate campanii naționale de promovare a serviciului, numărul lunar de apeluri înregistrat de către consilieri a rămas constant.



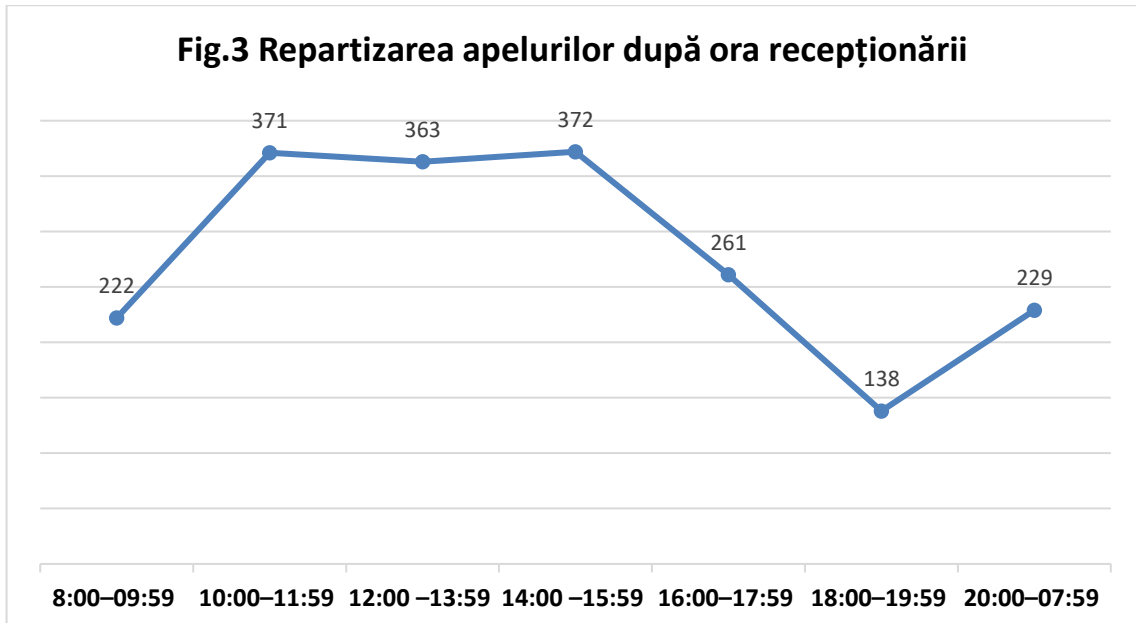
### 1.2.2 Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii

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 dar și înaintea zilelor de odihnă. **(Vezi figura 2)**



### 1.2.3 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 10:00-14:00. Totodată, numărul apelurilor nocturne rămâne neschimbat. **(Vezi figura 3)**



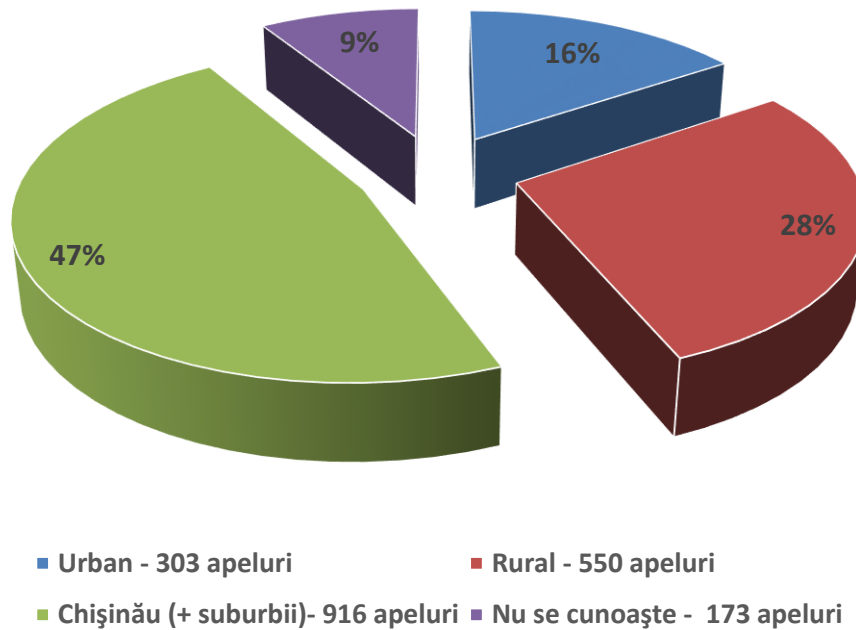
### 1.3 Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere

#### 1.3.1 Repartizarea apelurilor după principiul urban/ rural

Din mediul urban au fost recepționate **63%** dintre apeluri, dintre care **47%** revin municipiului Chișinău, iar din mediul rural, au fost recepționate **28 %** din totalul apelurilor.

Aici trebuie să menționăm apelurile necunoscute, cărora le revin **9 %**. *(Vezi figura 4)*

**Fig. 4** Repartizarea apelurilor după principiul rural/urban



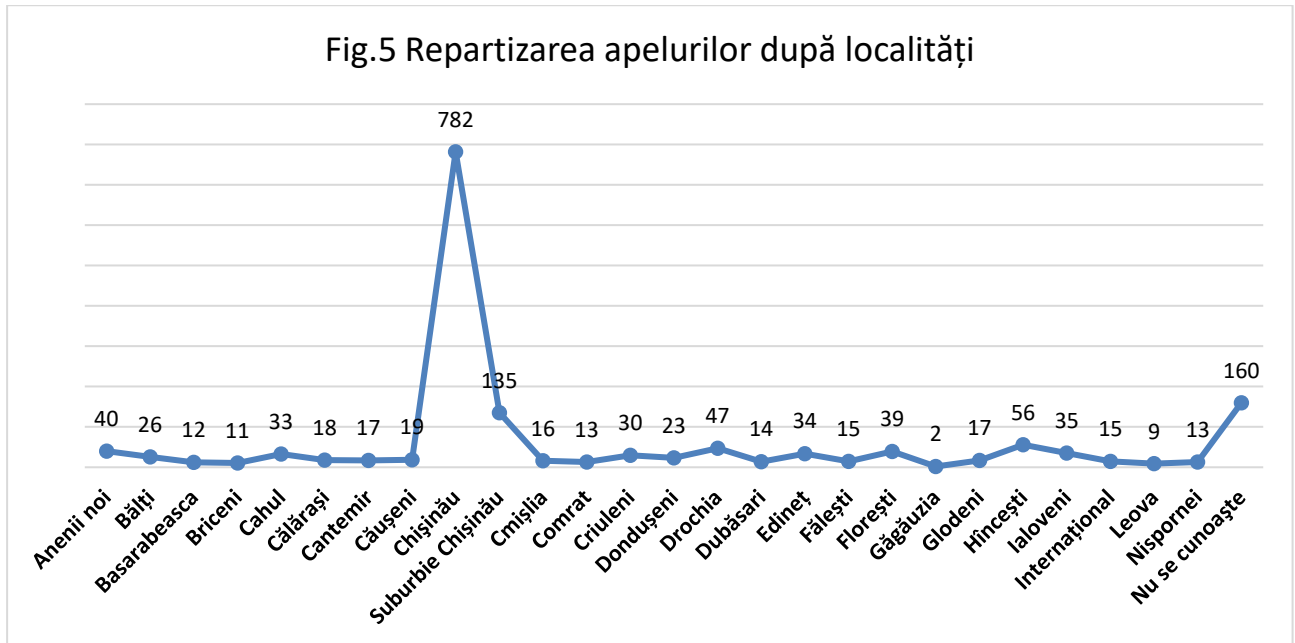
### 1.3.2 Repartizarea apelurilor după localități

Pentru perioada raportată, numărul maximal de sunete rămân a fi cele recepționate din Chișinău. Astfel, din numărul total de apeluri, **916** revin municipiului, ceea ce constituie **46,8%** la sută din total.

Aria geografică a apelurilor din republică este variată, nu putem vorbi despre unele tendințe în acest sens.

Totodată, în **160** apeluri, beneficiarii au evitat să indice localitatea. **(Vezi figura 5)**

Fig.5 Repartizarea apelurilor după localități



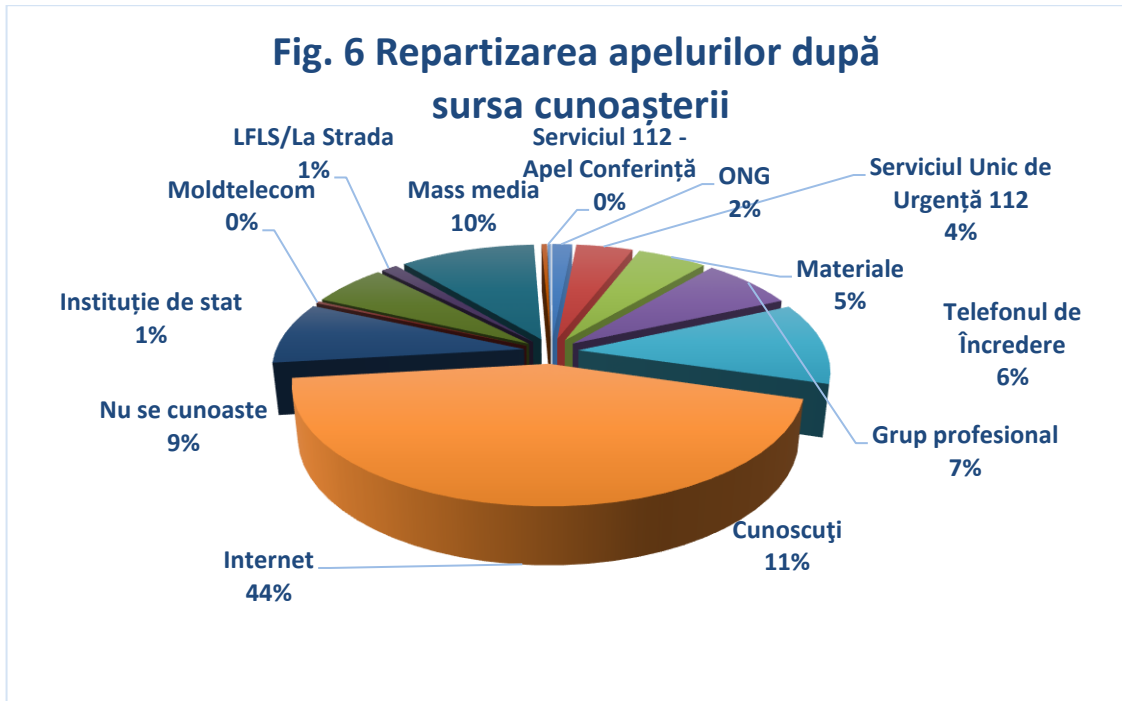
### 1.3.3 Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii

În perioada de raportare, principala sursă de cunoaștere despre existența Telefonului de Încredere o constituie **Internetul**. (Vezi figura 6).

Internetul rămâne a fi cel mai solicitat serviciu pentru informare, ponderea acestei surse de cunoaștere este în creștere cu 7 puncte procentuale față de anul trecut.

Totodată, nu putem omite faptul că numărul apelurilor în care nu știm sursa cunoașterii este destul de mare, dar acest fapt vine ca și consecință a prioritizării, de către consilieri, a aspectelor calitative ce țin de situațiile de violență în defavoarea celor statistice.



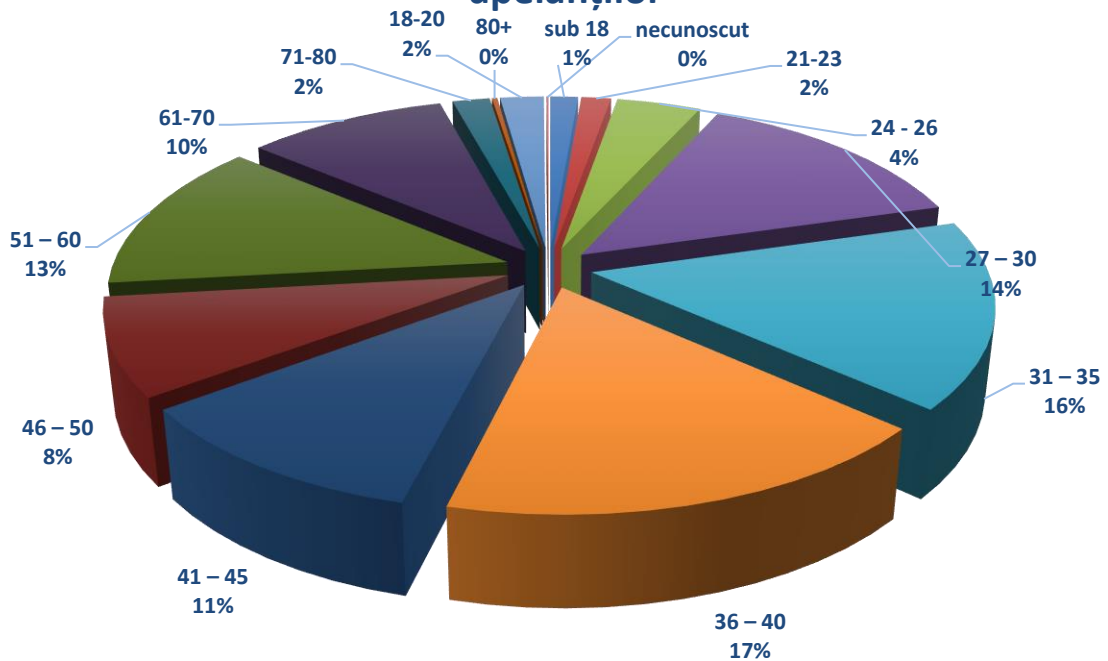


## 1.4 Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților

### 1.4.1 Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților

În ceea ce privește vârsta apelanților, aceasta este cât se poate de diferită, fiind înregistrate apeluri de la diverse persoane, de diferită vârstă, fără a fi remarcată vreo tendință în acest sens. **(Vezi figura 7).** Oricum, cele mai multe apeluri au fost recepționate de la persoanele încadrate în categoria de vârstă 36 - 40 – **17 %**, urmate de 31-35 ani – **16 %** și 27-30 – **14 %**.

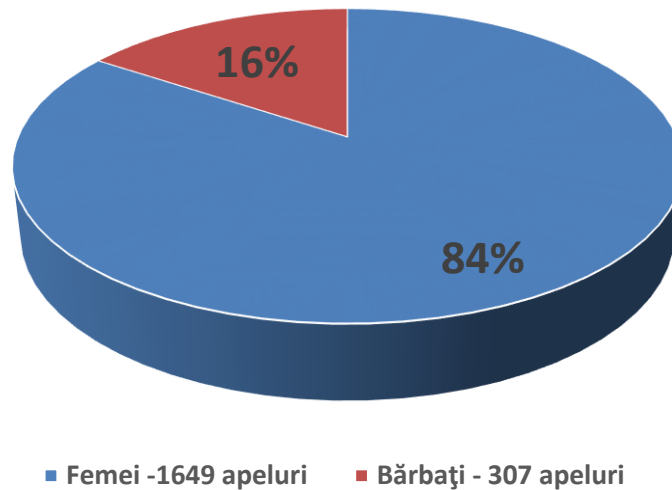
**Fig. 7 Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților**



#### 1.4.2 Repartizarea apelurilor în funcție de sex

În perioada raportată avem **1649** de apeluri recepționate de la femei și 307 apeluri de la bărbați (**Vezi figura 8**) Acest indicator a rămas neschimbat comparativ cu anul precedent. Astfel, **84%** din beneficiari sunt femei.

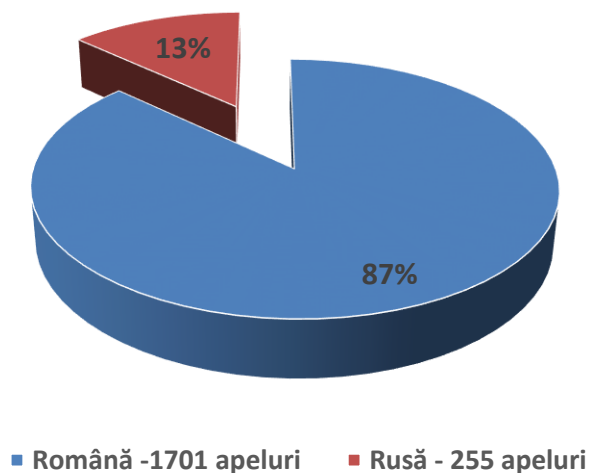
**Fig. 8** Repartizarea apelurilor în funcție de sex



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

Din numărul total de apelurile recepționate în anul 2021, **87%** dintre apelanți sunt vorbitori de limbă română și **13 %** de limbă rusă. *(Vezi figura 9)*

**Fig. 9** Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită



## II. VIOLENȚA ÎN FAMILIE - prin prisma apelurilor recepționate Telefonului de Încredere

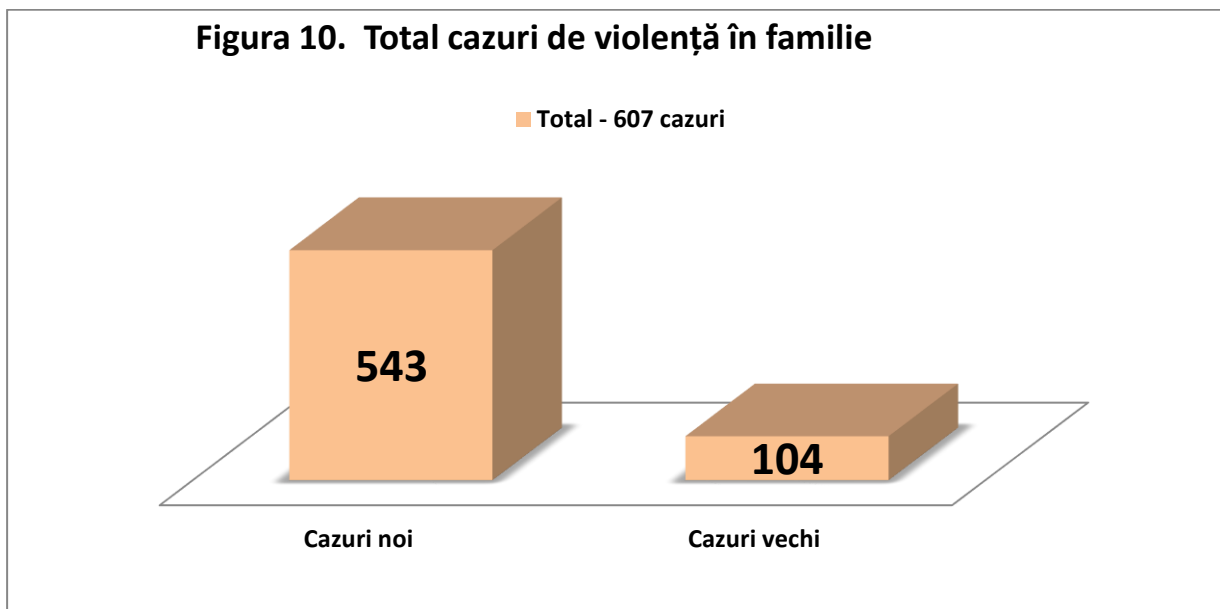
Din totalul de 1956 de apeluri, înregistrate la Telefonul de Încredere, cele mai multe apeluri 59 la sută din total – sunt încadrate în categoria violența în familie. Astfel, din cele **1155** de apeluri, **543** sunt unice.

Astfel, din numărul total de sunete ce reflectă cazuri de violență în familie, de la victimă au fost recepționate **785 de apeluri**, ceea ce constituie **67%**, de la agresori - **29 apeluri** de la membrii comunității – **216 apeluri** și de la grupurile profesionale – **123 apeluri.** (Vezi Tabel 2)

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

The caller's gender	Total calls Domestic Violence										Total calls DV / Cases of DV
	Calls from victims		Calls from aggressors		Calls of community members		Calls of professional groups		Apel Conferință		
	Fem	Male	Fem	Male	Fem	Male	Fem	Male	Fem	Male	
<b>2021</b>											
January	84	1	0	6	22	8	7	2			<b>130/60</b>
February	95	1	1	3	17	2	7	2			<b>128/55</b>
March	53	4	1	1	16	2	10	6	1	0	<b>94/42</b>
April	77	1	0	1	21	1	5	4	0	0	<b>110/59</b>
May	52	0	0	1	8	3	11	1	0	0	<b>76/34</b>
June	48	4	0	6	7	3	13	0	0	0	<b>81/38</b>
<b>Sub-total January -June 2021</b>	<b>409</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>91</b>	<b>19</b>	<b>53</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>619/288</b>
July	78	1	0	3	15	6	7	2	0	0	<b>112/53</b>
August	45	0	3	2	13	5	5	4	0	0	<b>77/40</b>
September	55	0	0	0	11	4	8	3	0	0	<b>81/38</b>
October	41	0	0	0	13	2	3	1	0	1	<b>61/33</b>
November	81	0	0	1	21	1	12	2	0	0	<b>118/45</b>
December	64	0	0	0	12	3	6	2	0	0	<b>87/46</b>
Sub-total July-December 2021	364	1	3	6	85	21	41	14	0	1	<b>536/255</b>
<b>Total calls 2021</b>	<b>773</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>176</b>	<b>40</b>	<b>94</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1155/543</b>

Cele **1155** de apeluri încadrate în categoria „violența în familie”, reflectă **543 cazuri de violență noi**<sup>1</sup> și **104 cazuri de violență vechi** (înregistrate în perioadele anterioare, la care se lucrează). *(Vezi figura 10)*



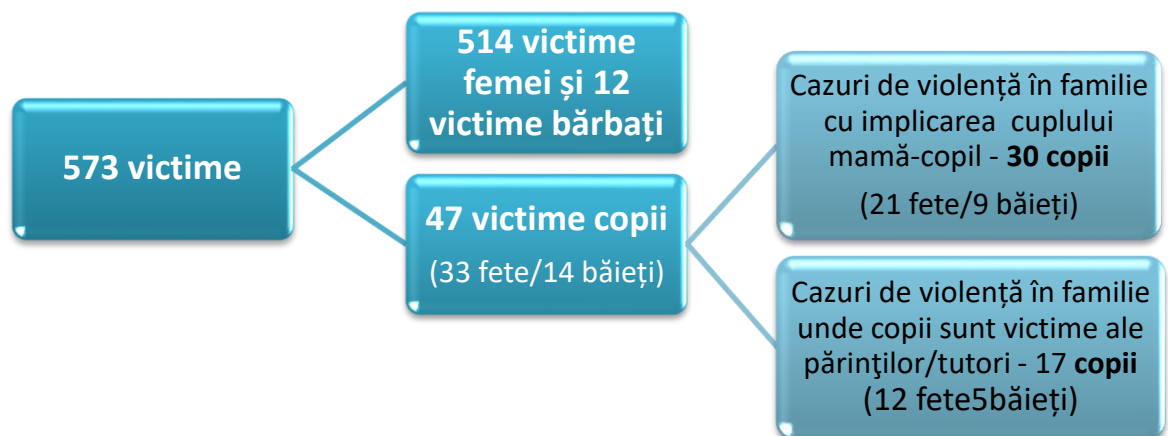
### 2.1 Apeluri de la victimele violenței în familie

Pe parcursul perioadei raportate, cele **543** cazuri noi de violență în familie au inclus **573** victime. *(Vezi figura 11)* Indiferent de vârstă, mediul geografic de proveniență sau statut social, toate au reclamat aceleași probleme, fiind supuse diferitor forme de violență.

Totodată, din totalul de 785 de apeluri de la victimele violenței în familie, 12 au fost recepționate de la **victime bărbați**, ceea ce constituie circa 1,5% din total.

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

**Figura 11. Total victime ale violenței în familie consiliate**



## 2.2 Apeluri de la agresorii familiali

În perioada vizată a fost înregistrate **29** apeluri de la agresori ce vizează **22** cazuri de violență în familie. Totodată, dintre aceste 22 de cazuri, doar în două cazuri este vorba despre agresoare.

### Descrierea succintă a celor mai relevante cazuri:

- ✓ Domnul se revoltă că soția nu îi permite să iasă din țară împreună cu copilul. Soția pe fundal vorbește despre abuz fizic și ordonanță de protecție;
- ✓ Agresorul se revoltă de comportamentul fostei soții. Dorește să revină la comunicarea cu același consilier;
- ✓ Soția domnului a plecat cu copiii la mama ei, însă domnul crede că a plecat la amănți. Este nemulțumit de mai multe aspecte. Anterior a fost violent, a fost la evidența APL. Solicită să se implice un psiholog în evaluarea cuplului;
- ✓ Apelantul susține că fii minori, rămași cu mama, ar fi abuzați. Dorește să ia copiii;

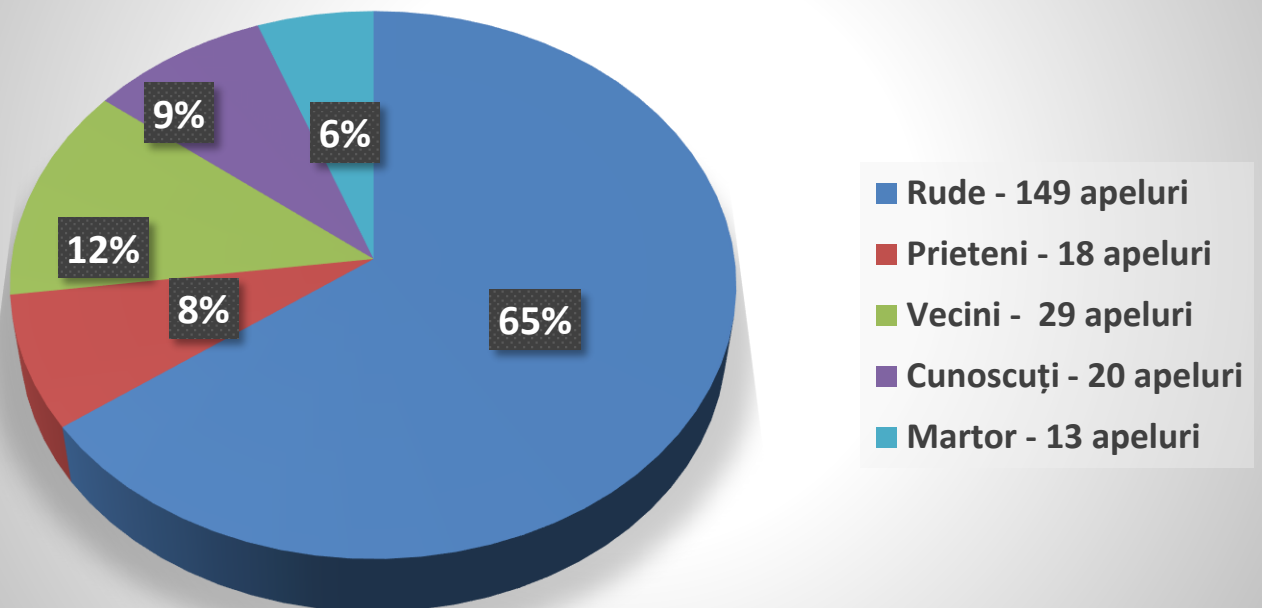
- ✓ Domnul spune că în tinerete o pedpsea pe soția lui. Lucrurile s-au agravat. Acum este bolnav, invalid, Se plânge că este dat afară din casă. Posibil soția ar fi cerut OP. Dorește să fie consultat dacă e cazul să divorțeze sau nu;
- ✓ Anterior au fost emise două OP, pentru încălcare a fost deschis dosar penal. Domnul este foarte nemulțumit. Ne informeaza că dacă nu clarificam situația ne dă în judecată.
- ✓ Apelanta susține că este chemată în instanță de judecată pe un caz unde este considerată drept agresoare familială în privința surorii sale. Solicită asistența juridică;
- ✓ Domnul ne comunică că soția îi face probleme și vrea cu orice preț să îl alunge din casă. Anterior a fost emisă OP. Bărbatul susține că soția și fiica spun minciuni;
- ✓ Apelantul ne comunică că soția împreună cu fiica au plecat de acasă. Bărbatul întreabă dacă soția este la un centru de plasament. Anteriori aceasta a fost plasată la Casa Mărioarei. Apelantul spune că au avut probleme în familie. Acum el a conștientizat totul și vrea ca soția să se întoarcă.
- ✓ Apelantul de mai multe ori a fost tras la răspundere pentru cazuri de violență în familie. În trecut a au fost emise 7 OP. Problema lui este că nu poate să-și vadă copiii.
- ✓ Domnul ne comunică că a atacat decizia privind emiterea OP. Beneficiarul povestește că a fost anunțat de polițist că OP a fost anulată. Domnul întreabă dacă fosta soție ar putea depune repetat solicitare pentru emiterea OP. Bărbatul are multe nemulțumiri, privind fosta soție și rudele ei.
- ✓ Doamna locuiește cu mama și cu doi copii minori. Mama apelantei frecvent sesizeaza poliția pentru că apelanta manifestă comportament agresiv față de ea. Este nemulțumită de comportamentul mamei. Dorește altă locuință.
- ✓ Domnul ne comunică că soția de nenumărate ori sună la poliție, a primit amenzi. Consideră că este din cauză că au niște neînțelegeri și nu acceptă că ar fi agresiv.

### 2.3 Apeluri / sesizări de la membrii comunității

În perioada de referință, au fost recepționate **216 apeluri** din partea membrilor comunității care ne-au sesizat cazuri de violență în familie.

Astfel, rudele ne-au apelat cel mai des – **149** apeluri, urmate de vecini - **29** apeluri, cunoscuți - **20** apeluri și prietenii - **18** apeluri. *(Vezi figura 12)*

**Fig.12 Repartizarea în funcție de apelurile recepționate de la membrii comunității**



Fie că se referă la caz de violență în familie sau la caz de violență sexuală, beneficiarii solicită informație și orientare, care sunt prevederile legislației în domeniu, care exact sunt pașii care trebuie să-i întreprindă o victimă, consecințele intervenției, dar și cum pot să-și convingă rudele să apeleze după ajutor.

De regulă, **rudele** semnalează cazuri de violență în familie în cadrul familiei extinse, asumându-și răspunderea pentru victime, fiind proactive, acționând în numele acestora, dar și ghidare în a încerca să-și convingă rudele să rupă cercul violenței.

În cazul **vecinilor**, aceștia solicită intervenția directă a Telefonului de Încredere – fie că aud strigăte la vecini și ne roagă să intervenim direct, sau să li se ghideze acțiunile – ce să facă și unde să se adreseze. Fie că sunt persoanele la care victimele se adresează după ajutor, ei solicitând informații despre cum ar putea ei interveni în mod eficient în asemenea situații.

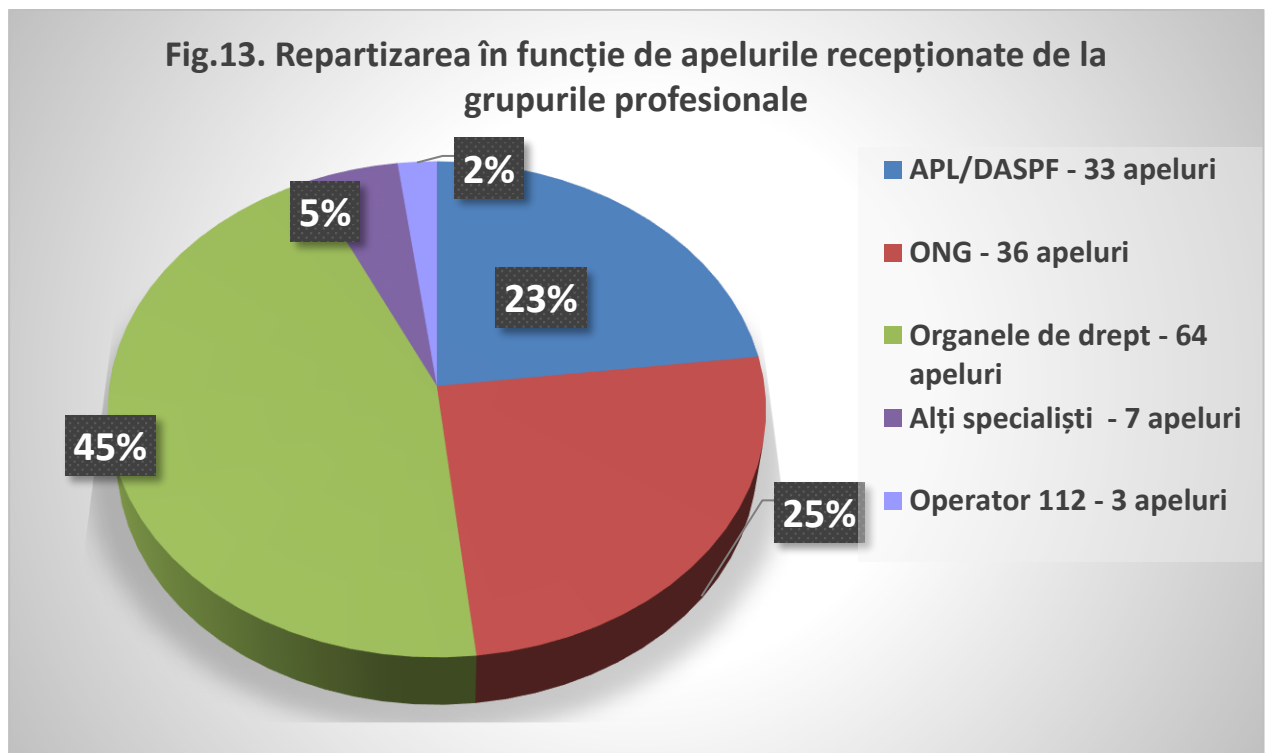
În ceea ce privește apelurile de la **prieteni**, de regulă, aceștia au aflat despre violența în familie în urma confesiunilor victimelor – acestea ezită să se adreseze rudelor – sau în situațiile de criză, când victimele apelează la ei pentru ajutor concret – adăpost temporar, ajutor material, etc.

#### 2.4 Apeluri / sesizări de la grupurile profesionale



Pe parcursul anului 2021, au fost recepționate **143** de apeluri de la reprezentanți ai diverselor grupuri profesionale cu atribuții de intervenție în cazuri de violență în familie și violență sexuală. Pentru detalii, a se vedea **figura 13**.

Numărul apelurilor recepționate de la grupurile profesionale a rămas neschimbat comparativ cu anul 2020.



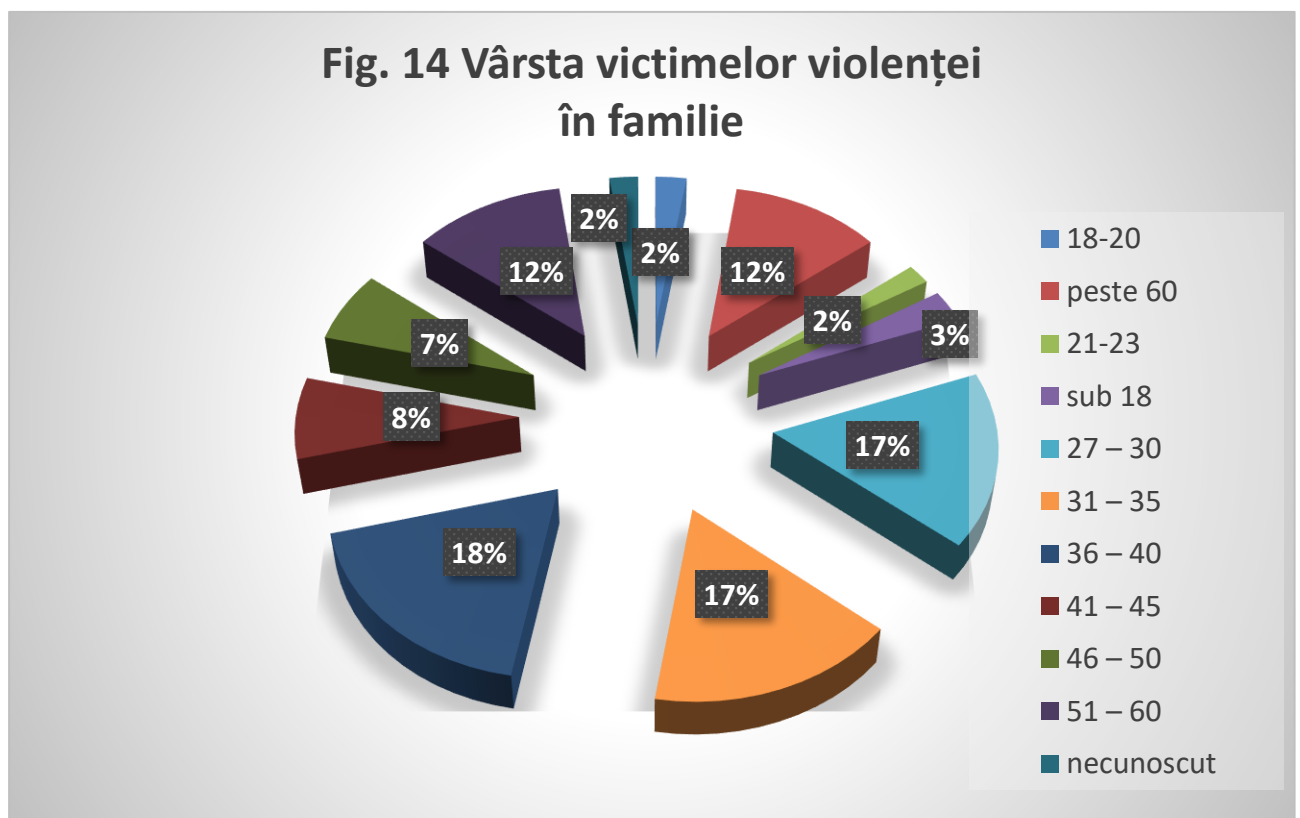
**Descrierea succintă a solitărilor:**

- **33 apeluri**– funcționar APL/DASPF informează despre pașii întreprinși pe cazuri de violență în familie referite anterior de TI;
- **36 apeluri** – reprezentanți ONG solicită informații pentru soluționarea unor cazuri de violență în familie / sesizează cazuri de violență referite la Telefonul de Încredere;
- **64 apeluri** – reprezentanți ai organelor de drept;
- **3 apeluri**– operatorul serviciului 112, solicită consultația consilierului Telefonului de Încredere pe un cazurile de violență în familie;
- **7 apeluri**- alți specialiști

**2.5 Profilul subiecților violenței în familie**

**2.5.1 Vârsta victimelor violenței în familie**

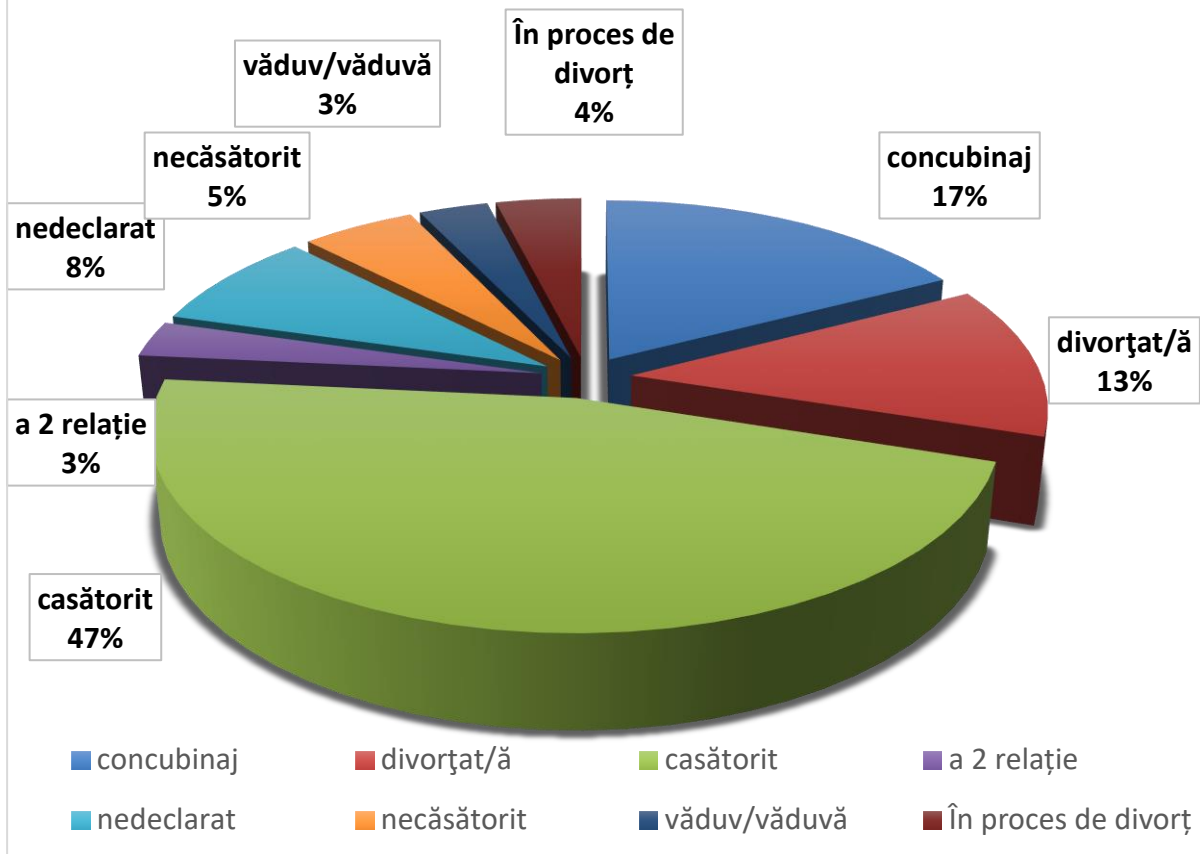
În ceea ce privește vârsta victimelor, observăm că nu există un anume specific. La serviciu apelează victime cu vârste diferite. Cu toate acestea, cele mai multe apeluri vizează victime ce se situează în intervalul de vârstă de la **27 până la 40 ani și 51-60 ani. (Vezi figura 14)**



### 2.5.2 Starea civilă al victimelor violenței în familie

În cele mai multe cazuri este vorba de persoane căsătorite – **47 %**, acestea fiind urmate de persoanele aflate în relații de concubinaj și cele divorțate. **(Vezi figura 15)**

**Fig. 15. Starea civilă a victimelor violenței în familie**



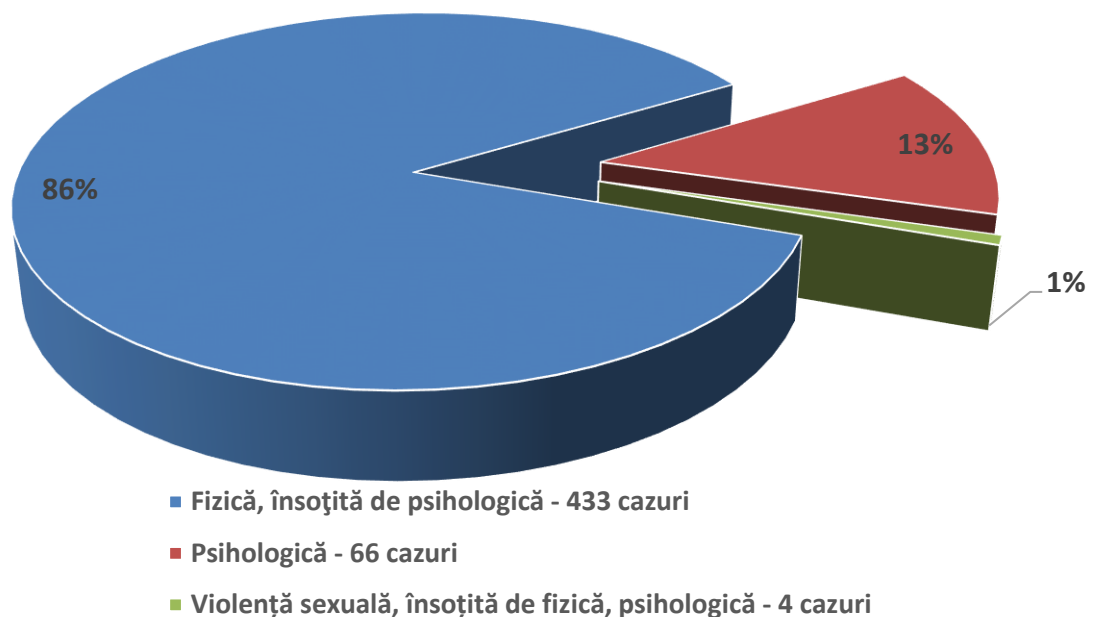
## 2.6 Specificul manifestării violenței în familie

### 2.6.1 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 - **433 cazuri (86%);**
- ✱ Psihologică – **66 cazuri (13%);**
- ✱ Combinată (psihologică, fizică, sexuală) - **4 cazuri**

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



Asemeni anilor precedenți, tipul de violență fizică, însoțită de cea psihologică reprezintă majoritatea cazurilor înregistrate. Totodată, avem înregistrată cu creștere cu 4 puncte procentuale față de anul trecut a cazurilor de violență în care este raportată exclusiv violența psihologică.

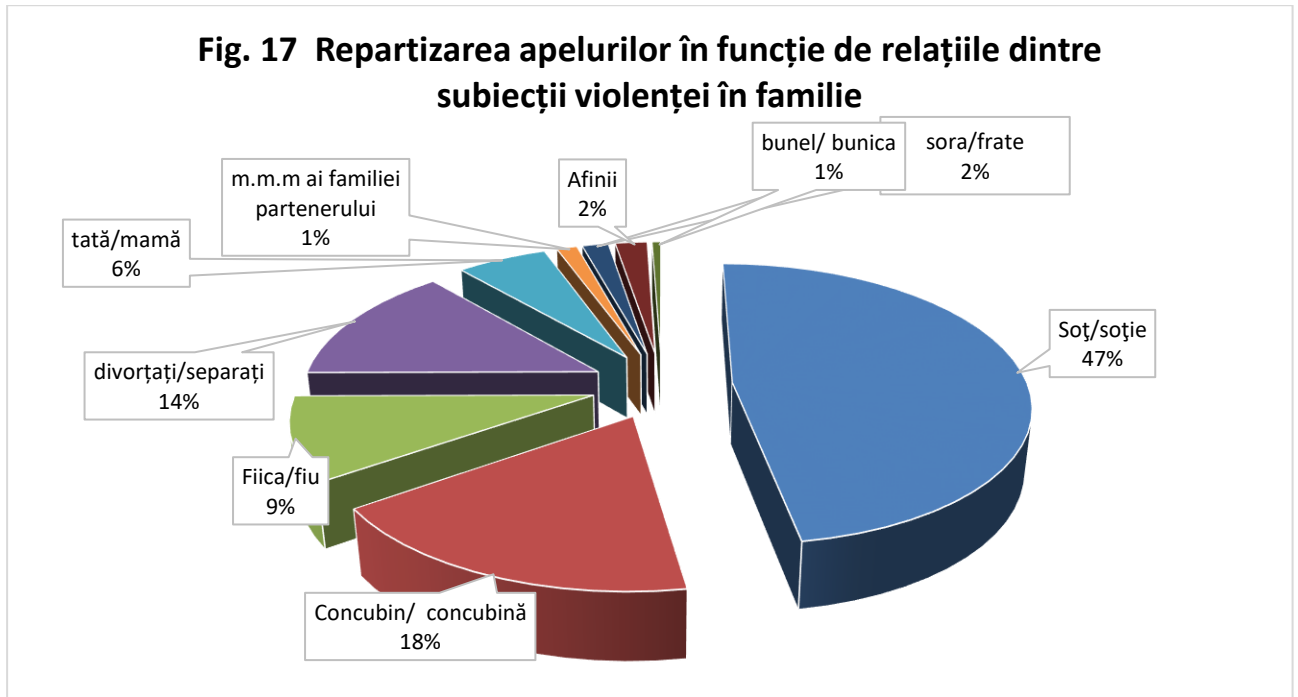
Violența în familie se prezintă ca o combinație a diferitelor forme de manifestare comportamentală abuzivă din partea agresorilor.

Conform mărturiilor victimelor, violența în familie îmbracă forme diverse, mai mult sau mai puțin vizibile, precum violența fizică, psihologică, sexuală, economică sau spirituală. Persoanele violente manifestă o serie de comportamente agresive sub forma unui amestec de acte coercitive și de atacuri de mai multe tipuri.

### 2.6.2 Relațiile dintre victimă și agresor

În ceea ce privește relațiile dintre victimă și agresor, **47%** dintre aceștia sunt soți, **18%** – concubini, **14%** – divorțați/separați. **(Vezi figura 17)**

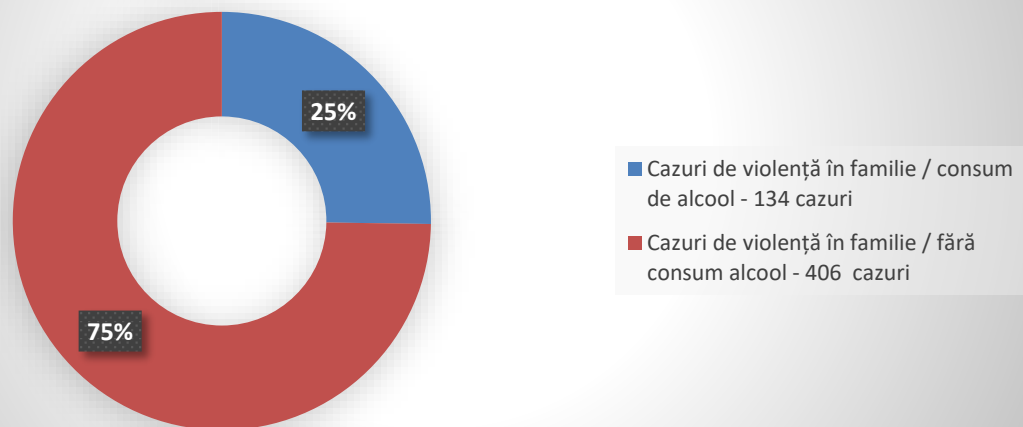
**Fig. 17 Repartizarea apelurilor în funcție de relațiile dintre subiecții violenței în familie**



### 2.6.3 Impactul consumului de alcool asupra producerii violenței în familie

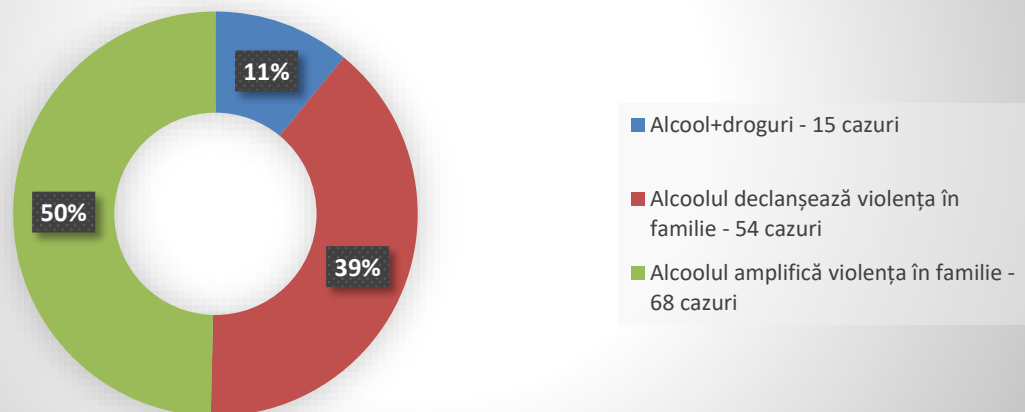
Din totalul de **543 cazuri de violență în familie** înregistrate în 2021, în 406 cazuri beneficiarii nu au pomenit deloc despre corelația alcool și producerea violenței. De cele mai multe ori, 76% de adresări, agresorul nu a consumat alcool, fapt ce confirmă că violența în familie are alte cauze. **(Vezi figura 18).**

**Fig.18 Repartizarea cazurilor de violență în familie după criteriul consumul de alcool**



Totodată, din cele **137 cazuri** unde apare alcoolul, în **54** dintre ele violența în familie se produce doar pe fonul de consumului de alcool al agresorului iar în **68** de cazuri – consumul de alcool doar intensifică/amplifică actele de violență, în **15** cazuri agresorii consumă alcool și droguri. (**Vezi figura 19**).

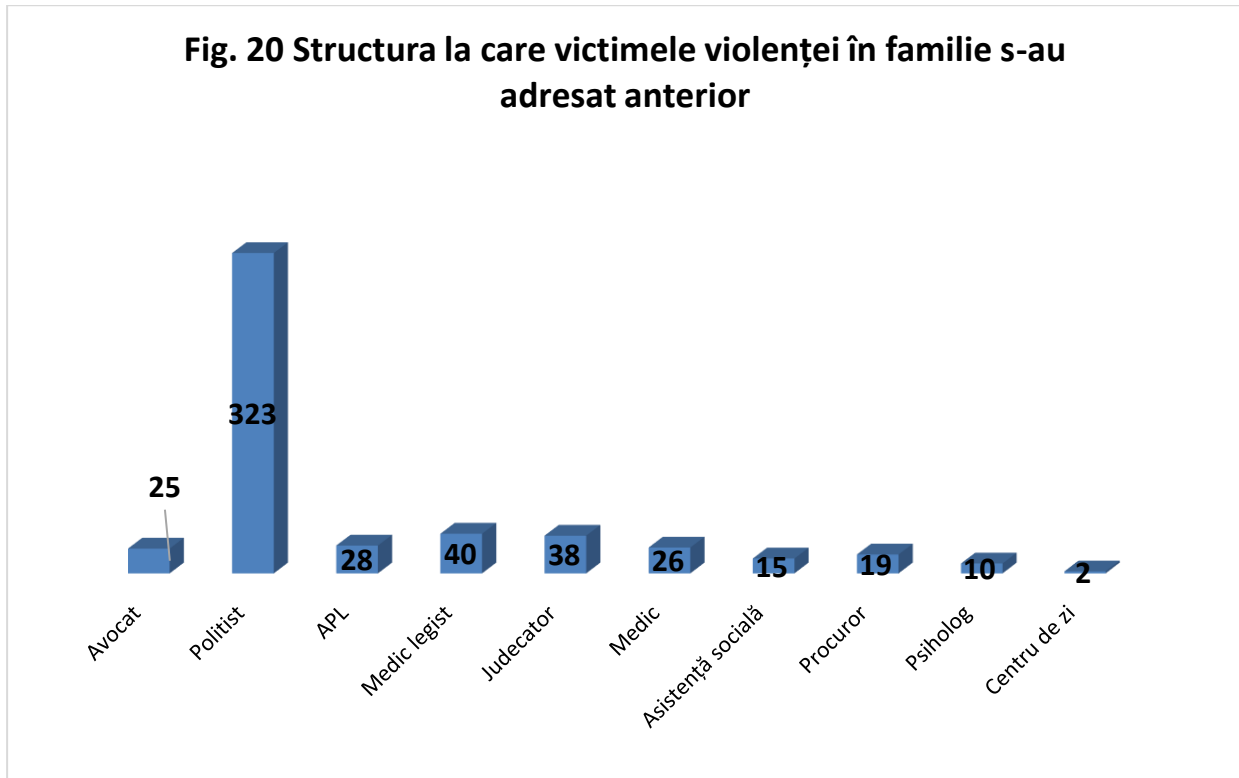
**Fig.19 Repartizarea cazurilor de violență în familie în funcție de impactul alcoolului asupra fenomenului de violență**



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

În încercarea de a-și soluționa problemele, înainte să apeleze la Telefonul de Încredere, beneficiarii ne-au relatat că au cerut ajutor organelor competente din domeniu. Dintre aceștia, cei mai mulți - **323** - s-au adresat anterior la poliție. Restul, grupurilor profesionale, cu funcții de intervenție în cazurile de violență, au fost solicitate într-o măsură mai mică. **(Vezi figura 20)**

**Fig. 20 Structura la care victimele violenței în familie s-au adresat anterior**



### 2.6.5 Necesitățile victimelor violenței în familie

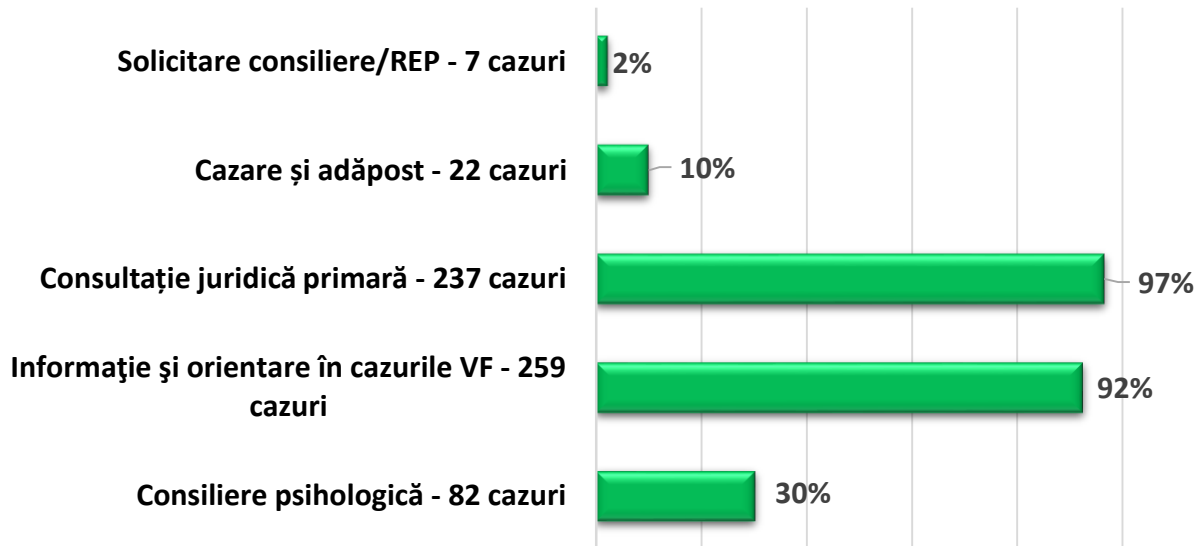
Dacă ne referim la **asistența solicitată** de către victimele violenței în familie, necesitățile acestora au rămas aceleași. **(Vezi detalii în figurile 20 și 21)**

Astfel, cele mai solicitate au fost:

- ✓ **informarea/orientarea** în cazurile de violență în familie
- ✓ **consultațiile juridice** (informații privind Ordinul de restrictive de urgență, ordonanța de protecție, procedura de divorț și stabilirea domiciliului copiilor minori),
- ✓ **consilierea psihologică primară**
- ✓ **Cazare și adăpost**
- ✓ **Elaborarea raportului de evaluare psihologică (REP)**
- ✓ **Consiliere psihologică individuală**

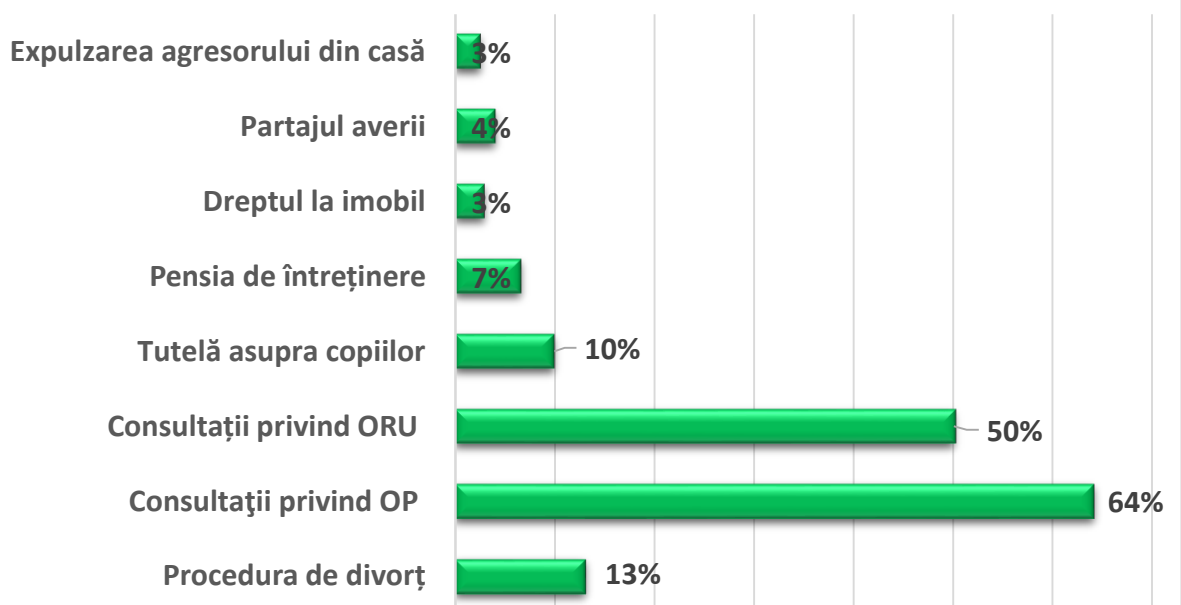


**Fig.21 Repartizarea apelurilor în dependență de tipul serviciilor oferite**



Alături de consilierea psihologică și informație și orientare în cazurile VF, **consultația juridică primară** a victimelor constituie unul din cele mai solicitate servicii.

**Fig.22 Repartizarea apelurilor în funcție de specificul consultației juridice oferite**



Cele mai multe cazuri vizează informarea beneficiarilor despre instrumentele de protecție existente – Ordin de restricție de urgență (ORU) și Ordonanța de protecție (OP) – care vin să asigure securitatea imediată a victimelor și copiilor acestora.

De remarcat că, pe un singur caz pot fi oferite mai multe tipuri de servicii, astfel încât procentajele indicate în infograficul de mai jos nu trebuie adunate, fiecare cifră arătând cuantumul de procente din total.

### III. VIOLENȚA SEXUALĂ - prin prisma apelurilor recepționate la Telefonului de Încredere

#### 3.1 Apeluri încadrate în categoria Violența Sexuală

În anul 2021, la Telefonul de Încredere pentru femei au fost recepționate **86 apeluri**, ce vizează **36 cazuri de violență sexuală**.

**Tabel 3. Categoriile de apeluri încadrate în categoria Violență Sexuală**

	TOTAL CALLS SEXUAL VIOLENCE / Cases of Sexual Violence								Total calls SV / Cases VS
	Apeluri de la victimă		Apeluri de la membrii comunității		Apeluri de la organele de drept		Apeluri de la alte grupuri profesionale		
The caller's gender	Fem	Mas	Fem	Masc.	Fem	Masc.	Fem	Masc.	
<b>2021</b>									
January	2	0	0	0	2	1	0	0	<b>5/4</b>
February	5	0	0	0	2	1	0	0	<b>8/3</b>
March	2	0	0	0	4	0	0	0	<b>6/2</b>
April	0	0	1	0	0	0	1	0	<b>2/1</b>
May	1	0	2	0	0	0	0	0	<b>3/2</b>
June	1	0	0	0	0	2	0	1	<b>4/3</b>
Sub-total January - June 2021	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>28/15</b>
July	1	0	6	0	0	2	0	1	<b>10/5</b>
August	1	0	4	2	0	0	0	0	<b>7/1</b>
September	3	0	4	0	4	0	0	0	<b>11/3</b>
October	8	0	2	0	2	0	2	0	<b>14/5</b>

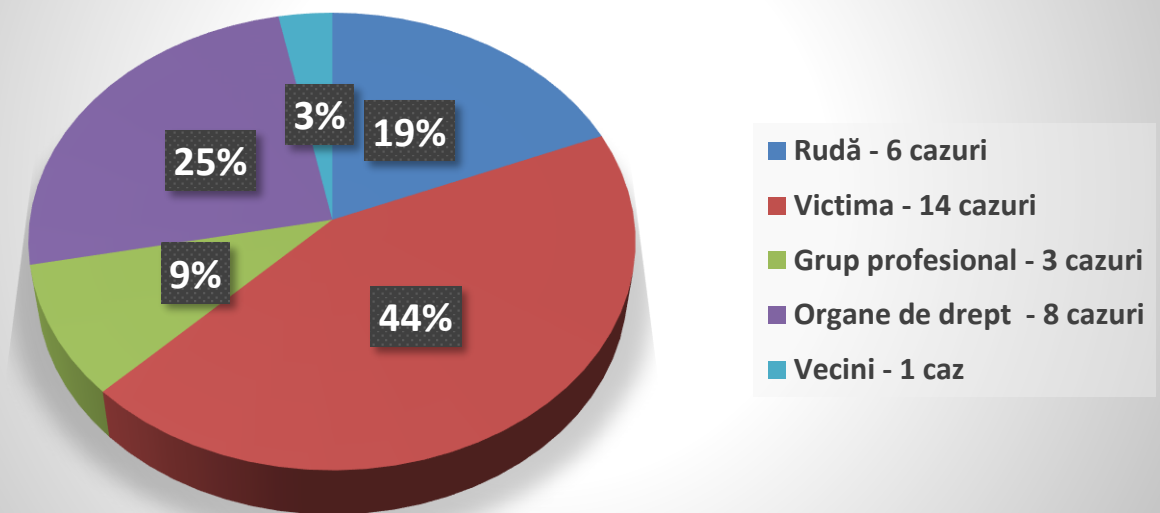
November	6	0	0	0	0	0	1	0	<b>7/2</b>
December	7	0	1	0	0	0	1	0	<b>9/5</b>
Sub-total July - December 2021	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>58/21</b>
<b>Total 2021</b>	<b>37</b>		<b>22</b>		<b>20</b>		<b>7</b>		<b>86/36</b>

Astfel, din cele 86 apeluri înregistrate, **37** au fost recepționate de la însuși victime, 22 – de la rudele acestora, iar 27 – de la reprezentanți ai diverselor grupuri profesionale, ponderea cea mai mare având-o ofițerii de urmărire penală.

### 3.2 Caracteristica generală a cazurilor din categoria violență sexuală

Dacă e să ne referim la cine a sesizat cazul de violență sexuală, trebuie să menționăm că, în **44** la sută din apeluri am fost contactați de însuși victimele violenței sexuale. **(Vezi figura 23)**

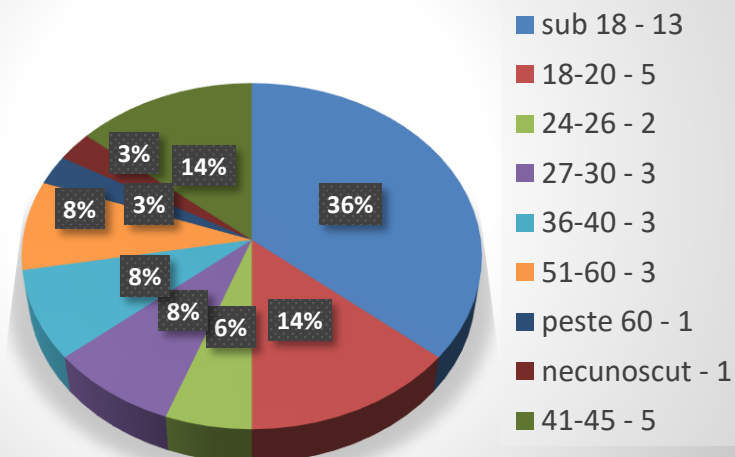
**Fig. 23. Repartizarea în funcție de cine a sesizat cazul de violență sexuală**



Totodată, trebuie să menționăm că toate victimele violenței sexuale au fost femei.

În ceea ce privește **vârsta victimelor**, aceasta este diversă ca, de altfel și aria geografică – locul unde a fost comisă infracțiunea **(Vezi tabel 4)**.

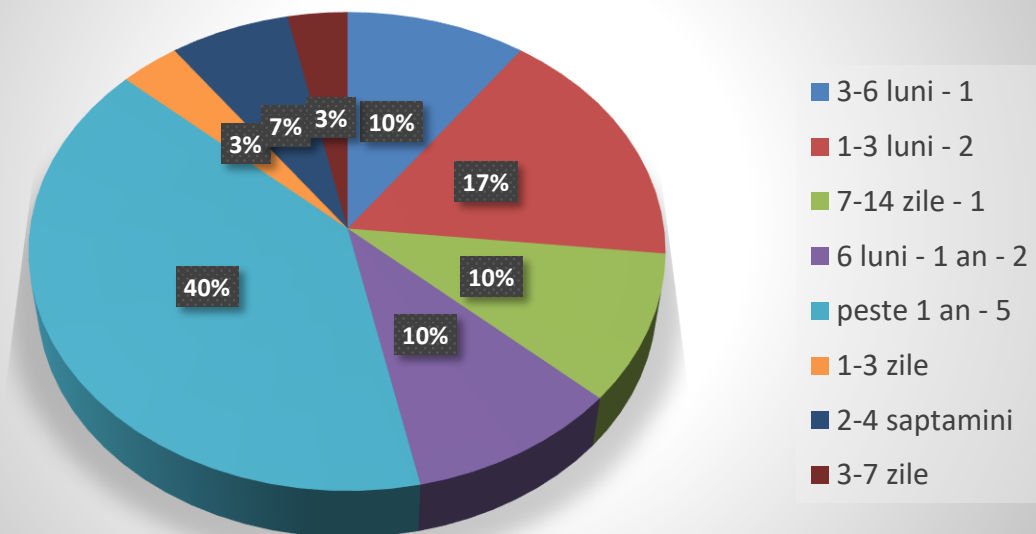
**Fig. 25 Vârsta victimelor violenței sexuale**



Astfel, din totalul de 36 de victime ale infracțiunilor privind viața sexuală, 30% au sub 18 ani. Atât **profilul** victimelor, cât și cel al abuzatorilor iarăși este foarte divers - nu pot fi încadrate în niște tipare, probabil tocmai pentru că nu există unul. **(Vezi figura 25)**

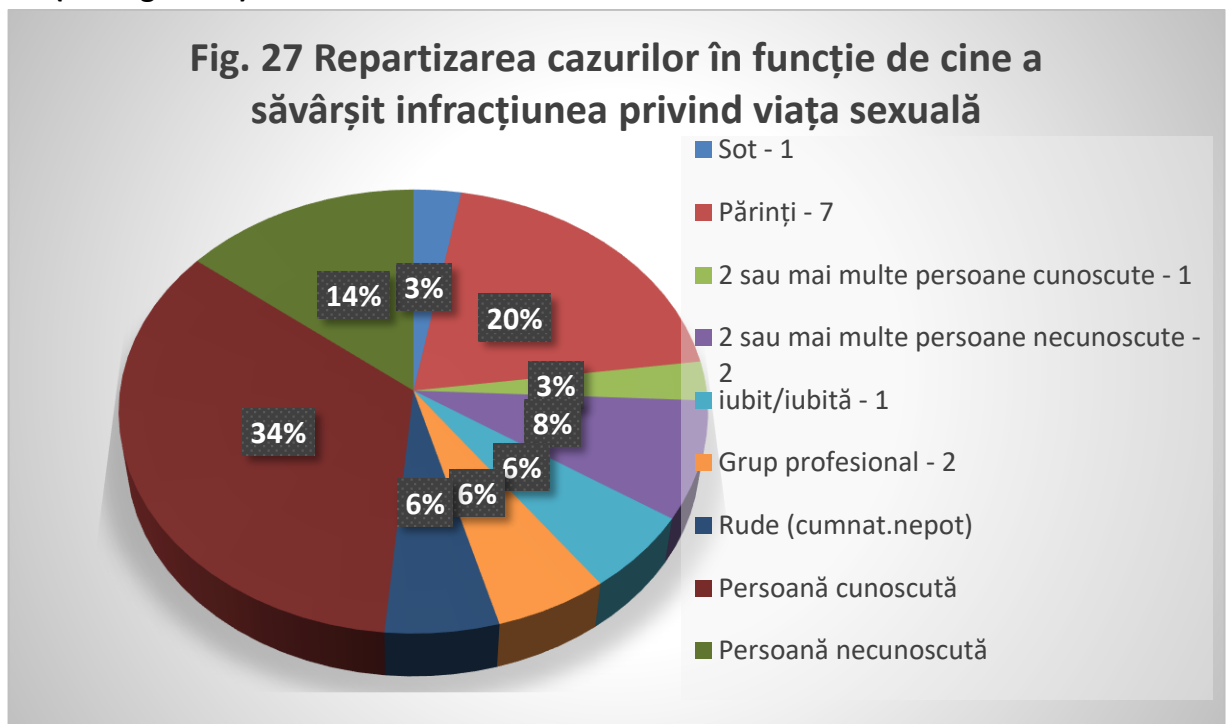
Dacă e să ne referim la timpul producerii infracțiunii privind viața sexuală, cele mai multe cazuri înregistrate sunt raportate după ce a trecut peste 1 an de la comiterea infracțiunii. **(Vezi figura 26)**

**Fig.26. Timpul producerii infracțiunii privind viața sexuală**



### Cine a săvârșit infracțiunea?

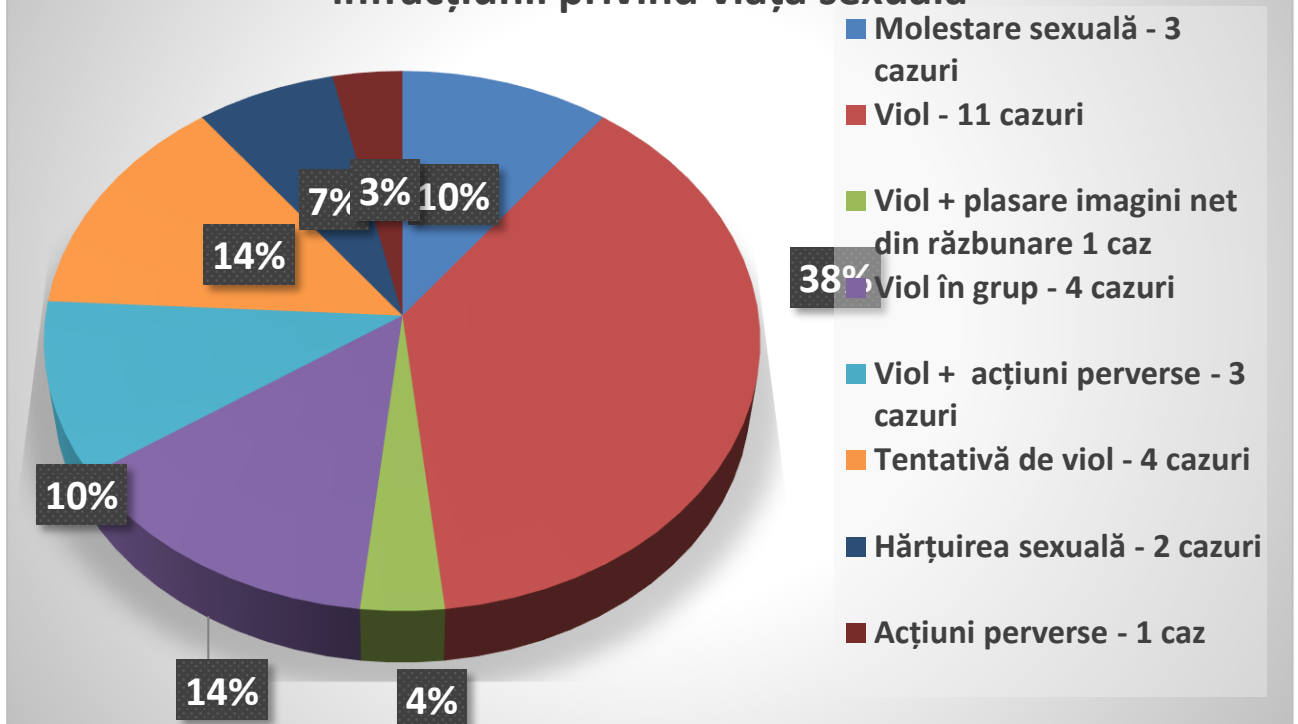
Doar în cinci cazuri, abuzatorii sunt persoane necunoscute. În rest, victimele îi cunoșteau pe cei care le-a abuzat. Astfel, printre aceștia avem: persoane cunoscute – 12 cazuri, tata/tata vitreg – 7 cazuri, iubit – 2 cazuri, cumnat/nepot – 2 cazuri, soț – 1 caz, reprezentant al unui grup profesional – 2 cazuri. **(vezi figura 27)**



### Tipul infracțiunii privind viața sexuală

Dacă ne referim la tipul infracțiunii privind viața sexuală, cele mai multe cazuri înregistrate sunt violurile săvârșite de o persoană sau de mai multe persoane. **(Vezi figura 28)**

**Fig. 28. Repartizarea cazurilor în funcție de tipul infracțiunii privind viața sexuală**

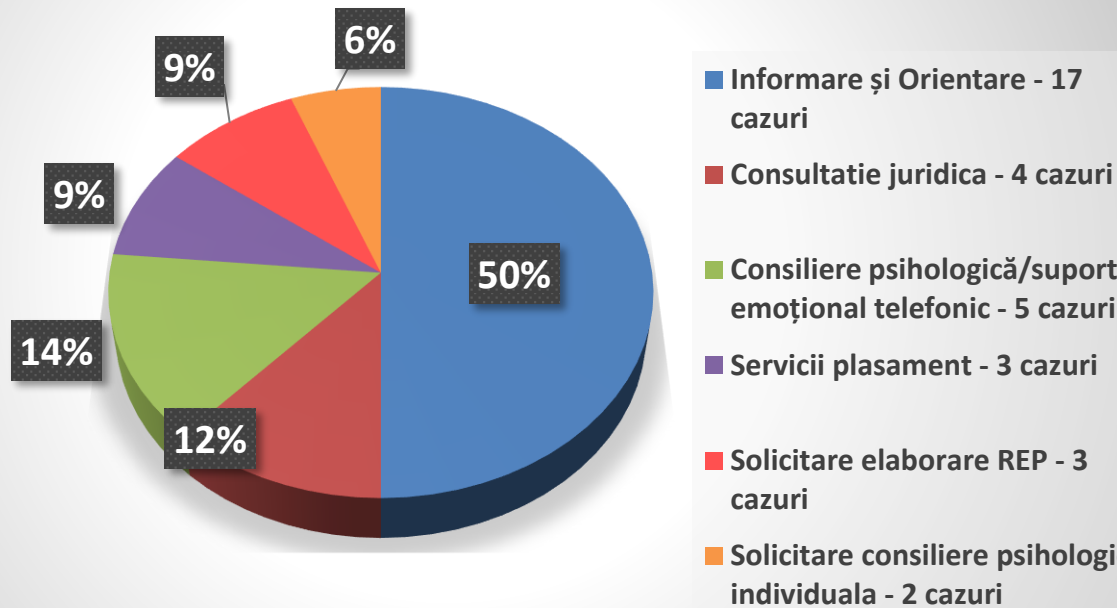


**Necesitățile apelanților din această categorie au fost:**

- \* **în cazul victimelor și rudelor:** vor să fie ajutate pentru a depăși experiența traumatică, au nevoie de informații care sunt pașii care urmează să-i întreprindă și care vor fi urmările în cazul în care se adresează la poliție, solicită ajutorul unui psiholog și/sau a unui avocat;
- \* **în cazul reprezentanților organelor de drept:** solicită elaborarea Rapoartelor de evaluare psihologică, dar și dacă organizația oferă asistență juridică calificată (avocat specializat pentru victime) sau servicii de plasament.

**(Vezi figura 29)**

**Fig.29. Repartizarea cazurilor de violență sexuală în funcție de necesități/solicitări**



Descrierea succintă a cazurilor de violență sexuală a se vedea în tabelul de mai jos.

**Tabel 4. Cazuri de violență sexuală, înregistrate la Telefonul de Încredere**

Nr.	Cine sesizat	a	Localitatea victimei	Sex/Vârsta	Tipul infracțiunii / Cine este făptuitorul?	Solicitarea
1.	111, victima		Chișinău	F,40 ani	Viol în grup/ persoană necunoscută	Consultație
2.	112, victima		Chișinău	F,60 ani	Viol/persoană cunoscută	Consultație, suport emoțional
3.	113, OUP		Comrat	F, 12 ani	Viol/ persoana cunoscută	Solicitare plasament
4.	114, OUP		Cahul	F, 23	Viol/persoană cunoscută	Elaborare raport de evaluare psihologică
		Februarie				
5.	115, victima		chișinău	F, 18 ani	Viol/ tutore	Asistență juridică
6.	116, victima		chișinău	F, 17 ani	Viol+plasare imagini net/ cunoscut	Consultație, suport emoțional
7.	117, IP		chișinău	F, 16 ani	Viol in grup / persoane necunoscute	Info beneficiar



					Ref. Departament Copii
	Martie				
8.	118,IP	Edineț	F, 10 ani	Molestare sexuală/ tată vitreg	Elaborare raport de evaluare psihologică
9.	119, victima	Drochia	F, 28 ani	Tentativă de viol / persoană cunoscută	Informare orientare
	Aprilie				
10.	120, mama	Cahul	F, 11 ani	Molestare sexuală/ persoană cunoscută	Informare orientare
	Mai				
11.	121, fiica	Cimișlia	F 79 ani	Molestare sexuală / soț	Informare Consultație juridică
12.	122, victima	Orhei	F 30 ani	Viol / tata vitreg	Informare, Asistența juridică
	Iunie				
13.	123, igp	taraclia	F 59 ani	Viol/ nepot	Solicitare REP
14.	124, gr. profesional	chisinau	B	Acțiuni perverse/mama	informare
15.	125, victima	chisinau	F 38 ani	Acțiuni violente cu caracter sexual	Asistenta juridica
	Iulie				
16.	126, rudă	Suburbie chișinău	B 5 ani	Acțiuni perverse/ concubinul mamei	Solicitare REP
17.	127, mama	florești	F , 15 ani	?????/ un bărbat ?	Orientare
18.	128, victima	orhei	F, 25 ani	Viol/tata	Solicită asistență juridică
19.	129, martor	Ialoveni	F 14 ani	Acțiuni violente cu caracter sexual / prieten	informare
20.	130, rudă	ungheni	F 17 ani	Viol/concubinul	Informare orientare
	August				
21.	131, rudă	Orhei	F 11 ani	Viol/ concubinul mamei	Informare asistenta juridică, psihologica
	Septembrie				
22.	132, martor	chisinau	F 14 ani	Viol/ persoana necunoscuta	Informare , plasament
23.	133, oup	Anenii noi	F 45 ani	Viol în grup/ persoane cunoscute	Asistenta juridica
24.	134, procuror	Cantemir	F 19 ani	Viol/ persoana cunoscuta	Asistenta psihologului
	Octombrie				
25.	135, victima	Chișinău	F 45 ani	Viol/ persoana cunoscuta	Informare orietare



26	136, victima	Nu se cunoaște	F 28 ani	Hartuire sexuala	Informare
27	137, victima	criueni	F 55 ani	Viol/ persoana cunoscuta	Informare
28	138, cunoscuta	Chisinau	F 17 ani	Viol/ persoana cunoscuta	Asistenta psihologica
29	139, psiholog	Orhei	F 44 ani	Viol/ persoana necunoscuta	Asistenta juridica
Noiembrie					
30	140, victima	Soroca	F 39 ani	Hartuire sexuala/ persoana cunoscuta	Informare orientare
31	141, victima	Chisinau	F 18 ani	Viol/ persoana cunoscuta	Asistenta psihologica asistenta juridica
Decembrie					
32	142, victima	Criuleni	F 17 ani	Viol/ persoana cunoscuta	Orientare consiliere psihologica
33	143, victima	Nu se cunoaste	F 45 ani	Viol/persoane cunoscute	Orientare consiliere psihologica
34	144, ruda	Drochia	F 45 ani	Viol/ persoana cunoscuta	Asistenta juridica
35	145, victima	Cimislia	F 17 ani	Hartuire sexuala/ concubinul mamei	Informare orientare
36	146, grup profesional	Vulcanești	F 15 ani	Viol/ persoana cunoscuta	Asistenta juridica

#### IV. Mediarea socială, colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarilor

În vederea asigurării accesului la serviciile specializate, în funcție de necesitățile identificate, consilierii serviciului au oferit victimelor tot suportul necesar pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă. În acest sens, aceștia au facilitat comunicarea și au oferit datele de contact ale prestatorilor de servicii din domeniu, ale autorităților competente, echipelor multidisciplinare, la nivel național și local.

#### 4.1 Sesizarea organelor competente despre cazurile în care victimele sau/și copiii acestora se află în situații de criză/risc

În perioada vizată, consilierii Telefonului de Încredere au efectuat **230 intervenții** pentru a facilita soluționarea a **164 cazuri** înregistrate la Telefonul de Încredere. **(Vezi tabelul 5)**

În aceste cazuri a fost necesară intervenția consilierilor serviciului pentru a depăși situațiile ce prezentau pericol iminent pentru viața sau integritatea fizică sau psihică a beneficiarilor.

Astfel, în vederea asigurării securității și nevoilor imediate ale victimelor/copiilor acestora, consilierii au intervenit în regim de urgență, în funcție de specificul cazului, evaluării riscului, ținând cont de necesitățile beneficiarilor, având drept scop eliminarea pericolelor existente.

**Tabelul 5. Intervenții pe caz**

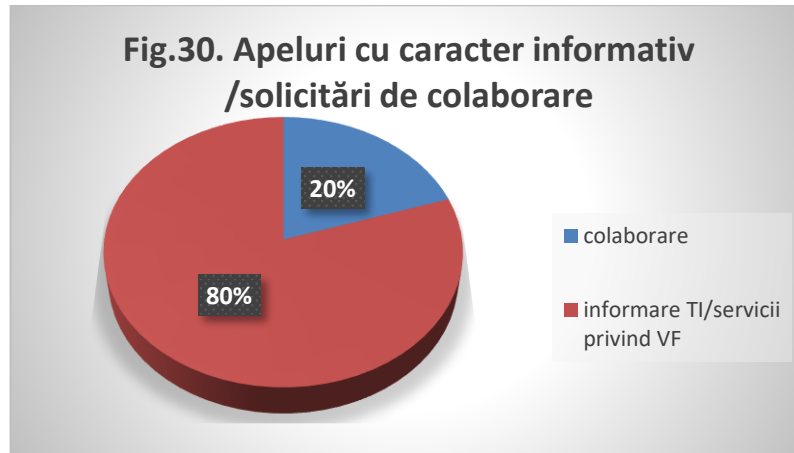
Grupurile profesionale / serviciile sesizate	Nr. de intervenții
<b>INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE – 69 cazuri</b>	<b>121</b>
Facilitarea accesului la asistență juridică oferite de alți prestatori servicii	23
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament	33
Sesizarea Autorităților Publice Locale	28
Sesizarea/Întocmirea/Expedierea demersurilor către DASPF din regiuni	9
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	10
Sesizarea repetată a Serviciului 112	8
Sesizarea membrilor echipei multidisciplinare/a sectoarelor de vecinătate	10
<b>INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ SEXUALĂ – 2 cazuri</b>	<b>17</b>
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	5
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament	5
Sesizarea/Contactarea grup profesional lucrează pe caz	6
Sesizarea Serviciului 112	1
<b>INTERVENȚII PE CAZURILE din categoria altele – 6 cazuri</b>	<b>8</b>
Sesizarea/Contactarea grup profesional lucrează pe caz	4
Sesizarea/Întocmirea/Expedierea demersurilor către DASPF din regiuni	2
Sesizarea Serviciului 112	2
<b>TOTAL INTERVENȚII 2021</b>	<b>146</b>

## V. Alte categorii de apeluri recepționate la telefonul de Încredere

Pentru că, pentru primele două categorii de apeluri – **Violența în familie** și **Violența Sexuală** – avem dedicate, în raportul de față, două capitole separate, mai jos ne vom referi, pe scurt, la celelalte două categorii – apeluri cu caracter informativ sau de colaborare și la apelurile care au avut ca subiect altceva decât violența în familie/sexuală.

### 5.1 Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare

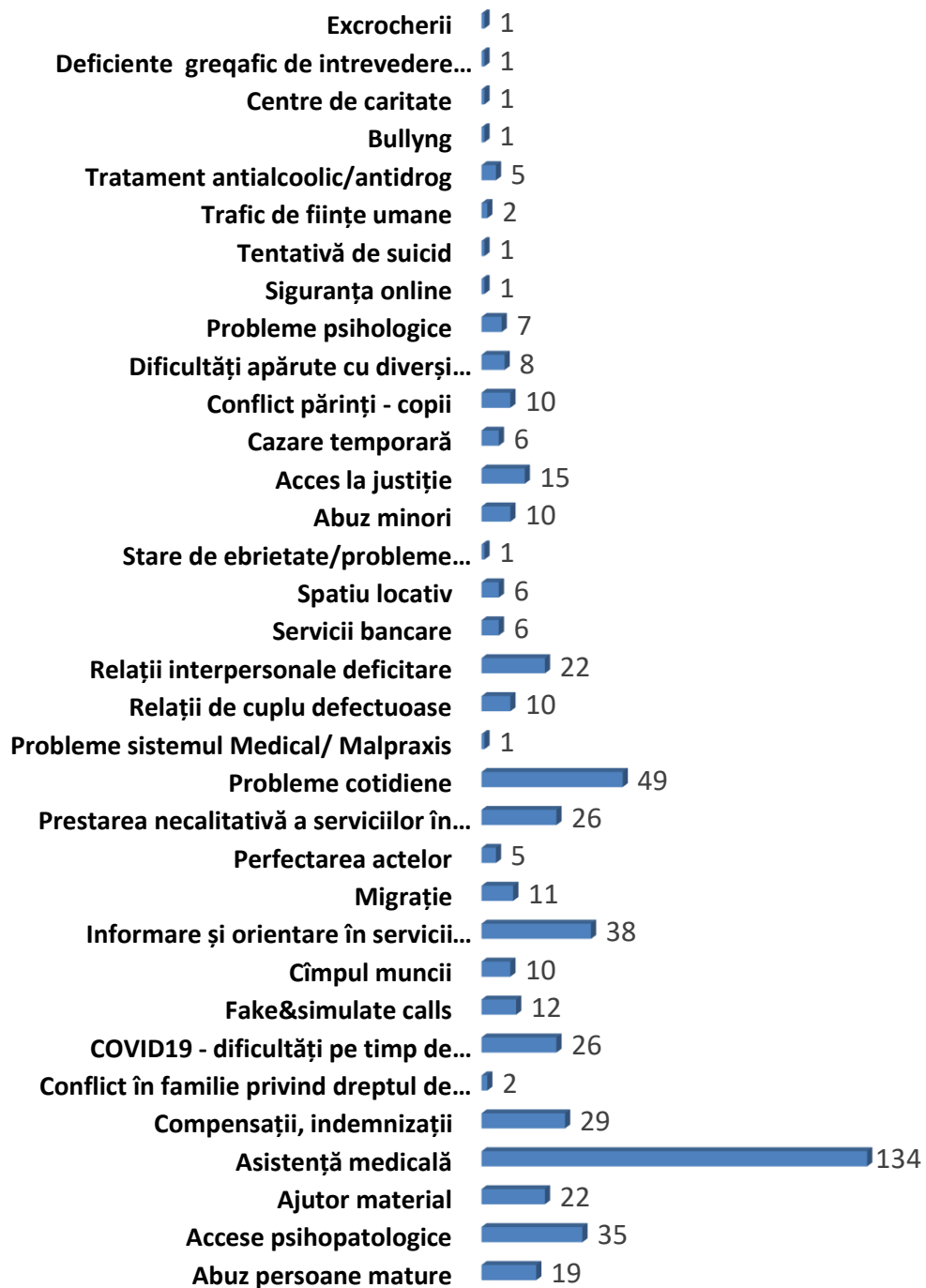
În această categorie se regăsesc apelurile cu caracter informativ/de colaborare



### 5.2 Apeluri încadrate în categoria Altele

În perioada de raportare, apelurile încadrate în categoria „**Altele**” reprezintă circa **27%** din totalul apelurilor recepționate. Acestea vizează necesități ale apelanților, care nu se țin de mandatul Telefonului de încredere. **(Vezi figura 26)**

Fig.31 Repartizarea necesităților apelanților din categoria "Altele"



## CONCLUZII

- + De la lansarea Telefonului de Încredere (ȚȚ) consilierii serviciului au preluat **23 064** de apeluri de pe întreg teritoriul Republicii Moldova.
- + În anul 2021 au fost recepționate **1956 de apeluri**, cu 84 de apeluri mai puțin decât în anul 2020.

În aceeași ordine de idei, menținerea tendinței din anii precedenți de înregistrare a celor mai multe apeluri la început de săptămână, dar și înaintea zilelor de odihnă, în intervalul de timp 10.00 – 14.00, ne indică asupra timpului producerii violenței în familie, fiind vorba de perioada când ambii parteneri sunt acasă. Astfel, cei care sună la început de săptămână, de obicei vorbesc de actele de violență care se întâmplă în weekend, iar cei care sună înaintea zilelor de odihnă au nevoie mai mult să se informeze despre pașii care-ar trebui întreprinși în cazul în care se va întâmpla ceva, inclusiv despre planul de siguranță.

Geografia diversă a apelurilor vine să confirme, o dată în plus, că violența are loc atât în mediul urban cât și cel rural. Totuși faptul că avem înregistrate cele mai multe apeluri din municipiul Chișinău nu înseamnă deloc că cele mai multe cazuri se întâmplă anume aici; municipiul Chișinău, are numărul cel mai mare de populație, dar și oamenii sunt mai informați.

Principala sursă de cunoaștere despre existența Telefonului de Încredere rămâne a fi **Internetul**, care este cel mai solicitat serviciu.

### Violența în familie

Din totalul de 1956 de apeluri, înregistrate la Telefonul de Încredere, cele mai multe apeluri 59 la sută din total – sunt încadrate în categoria violența în familie. Astfel, din cele **1155** de apeluri, **543** sunt unice.

- + Din punctul de vedere a subiecților violenței în familie, majoritatea victimelor sunt femei (bărbați fiind doar 1,5 la sută, din numărul apelurilor din categoria apeluri de la victime), iar majoritatea agresorilor sunt bărbați. Aceste date confirmă statisticile existente la nivel internațional.

Consumului de alcool care, deseori, este considerat una din cauze principale a violenței în familie, nu se confirmă, cel puțin din perspectiva apelurilor la Telefonul de Încredere. Cifrele înregistrate arată că, doar în **25** la sută violența are loc pe fonul consumului de alcool, iar din totalul cazurilor în care se menționează despre alcool.

Beneficiarii povestesc că, înainte de a apela serviciul Telefonul de Încredere, au contactat anterior cu organele competente pentru a-și soluționa problemele. Cel mai des aceștia au solicitat ajutorul organelor de drept sau/și a instanțelor judecătorești, reieșind din mandatul acestora și în în strânsă legătură cu instrumentele de protecție existente – Ordinul de restricție de urgență (ORU) și ordonanța de protecție (OP).

### Violență sexuală

În anul 2021, la Telefonul de Încredere pentru femei au fost recepționate **86 apeluri**, ce vizează **36 cazuri de violență sexuală**.

- ✚ Toate victimele violenței sexuale sunt femei și fete, de **diferite vârste**, originare din R. Moldova. 38% din victime sunt minore.

În ceea ce privește  **timpul producerii infracțiunii**, cele mai multe cazuri – 12 – au fost sesizate au fost sesizate după ce a trecut mai mult de un an de la data la care a avut loc incidentul.

Cele mai răspândite infracțiuni sunt **violurile** 11 cazuri din total. În marea majoritate a cazurilor abuzatorii sunt **persoane cunoscute** sau rude, doar cinci victime neștiindu-l pe făptuitor.

Necesitățile apelanților din această categorie au rămas neschimbate; în timp ce victimele sau rudele acestora au avut nevoie mai mult de suport informational și emotional, atunci reprezentanții organelor de drept au solicitat, de regulă serviciile psihologilor pentru elaborarea aporatelor de evaluare psihologică.

- ✚ Serviciul de mediere socială și colaborare multidisciplinară, oferit de către consilierii Telefonului de Încredere, este cu atât mai important cu cât crește numărul victimelor sau/și copiilor acestora aflate în situații de risc/criză și care necesită intervenții rapide și redirecționarea către alte servicii specializate.