

AO 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**

**IULIE-DECEMBRIE 2019
Raport semestrial**



Ianuarie 2020

CUPRINS

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

1.1. Informații privind repartizarea în timp a apelurilor

1.1.1. Repartizarea apelurilor pe luni

1.1.2. Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii

1.1.3. Repartizarea apelurilor după ora recepționării

1.2. Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere

1.2.1. Repartizarea apelurilor după principiul urban/ rural

1.2.2. Repartizarea apelurilor după localități

1.2.3. Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii

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

1.3.1. Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților

1.3.2. Repartizarea apelurilor în funcție de sex

1.3.3. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți

II. Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere

2.1 Apeluri încadrate în categoria Violența în familie

2.1.1. Apeluri de la victimele violenței în familie

2.1.2. Apeluri de la agresorii familiari

2.1.3. Apeluri/sesizări de la membrii comunității

2.1.4. Apeluri/sesizări de la grupurile profesionale

2.2. Apeluri încadrate în categoria Violența Sexuală

2.3. Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare

2.4. Apeluri din categoria Altele

III. Caracteristica fenomenului violența în familie prin prisma Telefonului de Încredere

3.1. Profilul subiecților violenței în familie

3.1.1. Vârsta victimelor violenței în familie

3.1.2. Starea civilă a victimelor violenței în familie

3.2. Specificul manifestării violenței în familie

3.2.1. Tipurile de violență

3.2.2. Relațiile dintre victimă și agresor

3.2.3. Structuri la care victima s-a adresat anterior

IV. Tipuri de servicii oferite la Telefonul de Încredere

4.1. Necesitățile beneficiarilor Telefonului de Încredere

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

4.2.2. Referirea către organele competente și organizații partenere ale serviciului

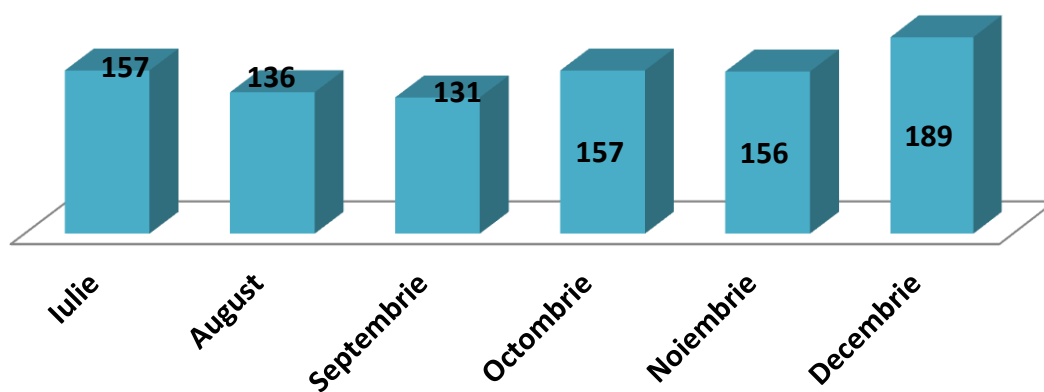
I. Caracteristica apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere. Cadrul general

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

1.1.1 Repartizarea apelurilor pe luni

În cel de-al doilea semestru ale anului 2019, consilierii serviciului au recepționat și consiliat **926 de apeluri**, în scădere față de primul semestru al anului. Cele mai multe apeluri au fost înregistrate în ultima lună a anului, iar cele mai puține – în septembrie. **(Vezi figura 1).**

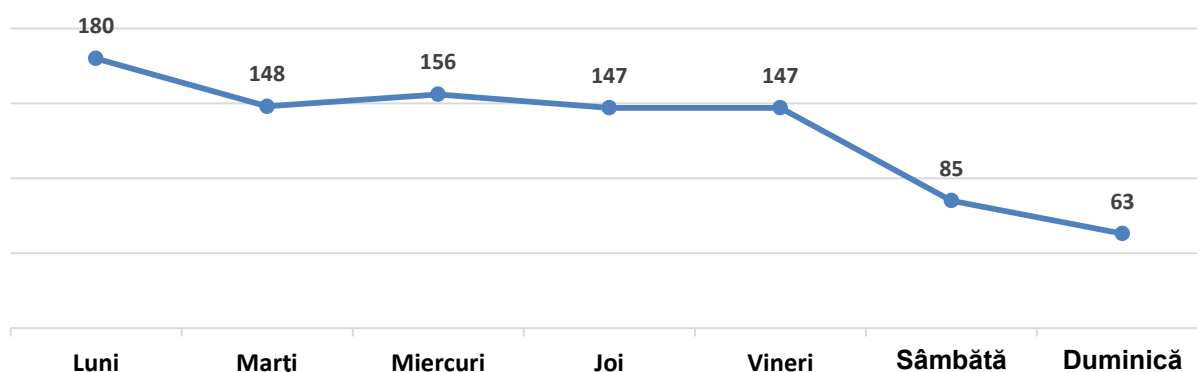
Figura 1. Repartizarea apelurilor pe luni



1.1.2. Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii

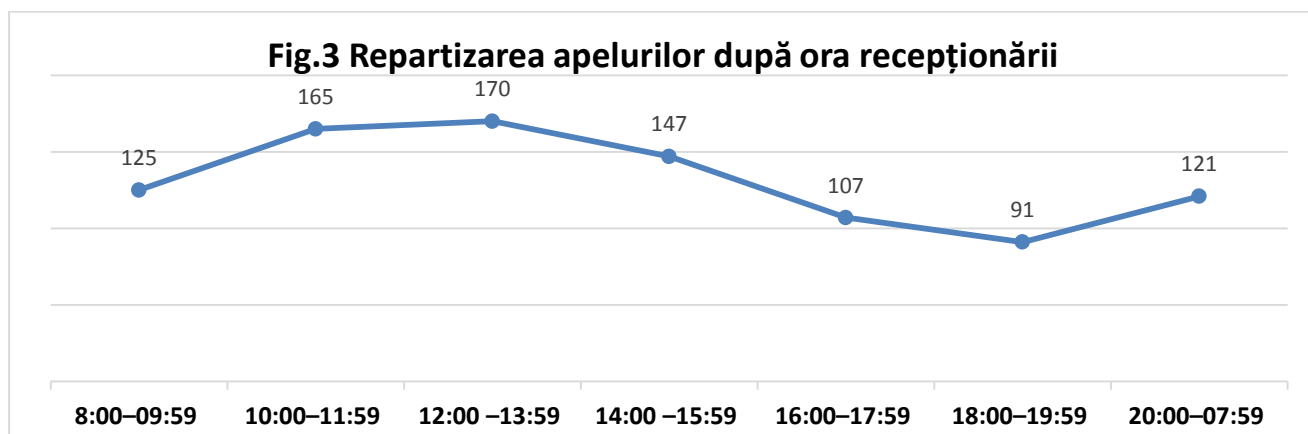
Cât privește repartizarea sunetelor în funcție de ziua săptămânii, cele mai multe apeluri au fost recepționate în prima zi a săptămânii, iar cele mai puține – în zilele de odihnă. **(Vezi figura 2)**

Fig.2 Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii



1.1.3. Repartizarea apelurilor după ora recepționării

În ceea ce privește ora recepționării, cele mai multe apeluri au fost recepționate în prima parte a zilei, între orele 10:00 – 14:00, iar cele mai puține – între 18:00 – 20:00. Totodată, numărul apelurilor nocturne – intervalul 20:00 – 8:00 – a constituit 13 la sută din total. **(Vezi figura 3)**

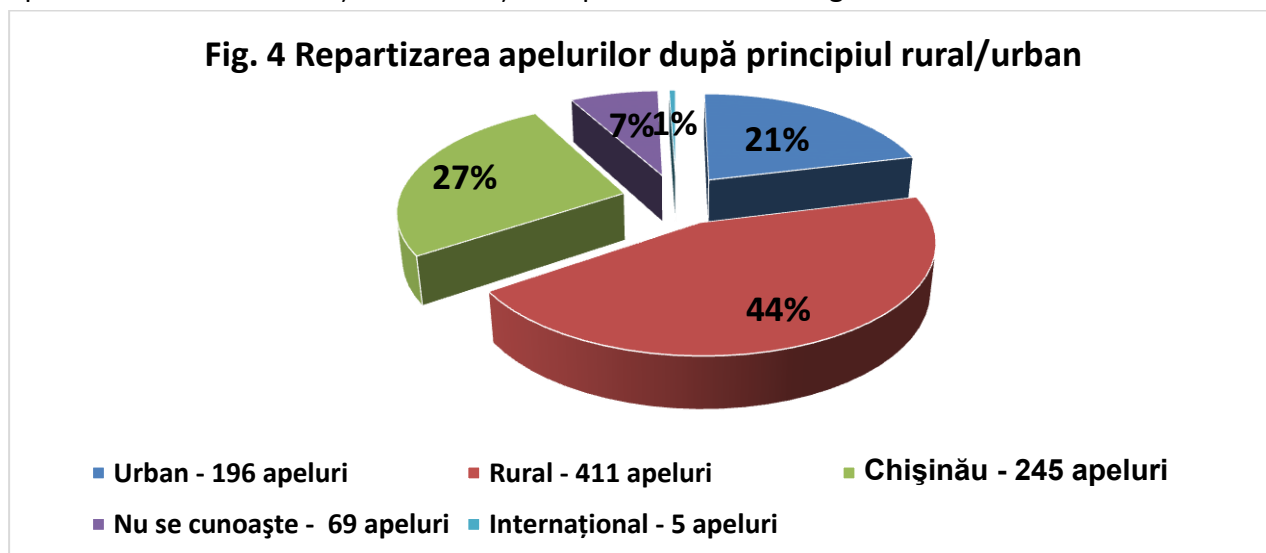


1.2. Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere

1.2.1. Repartizarea apelurilor după principiul urban/ rural

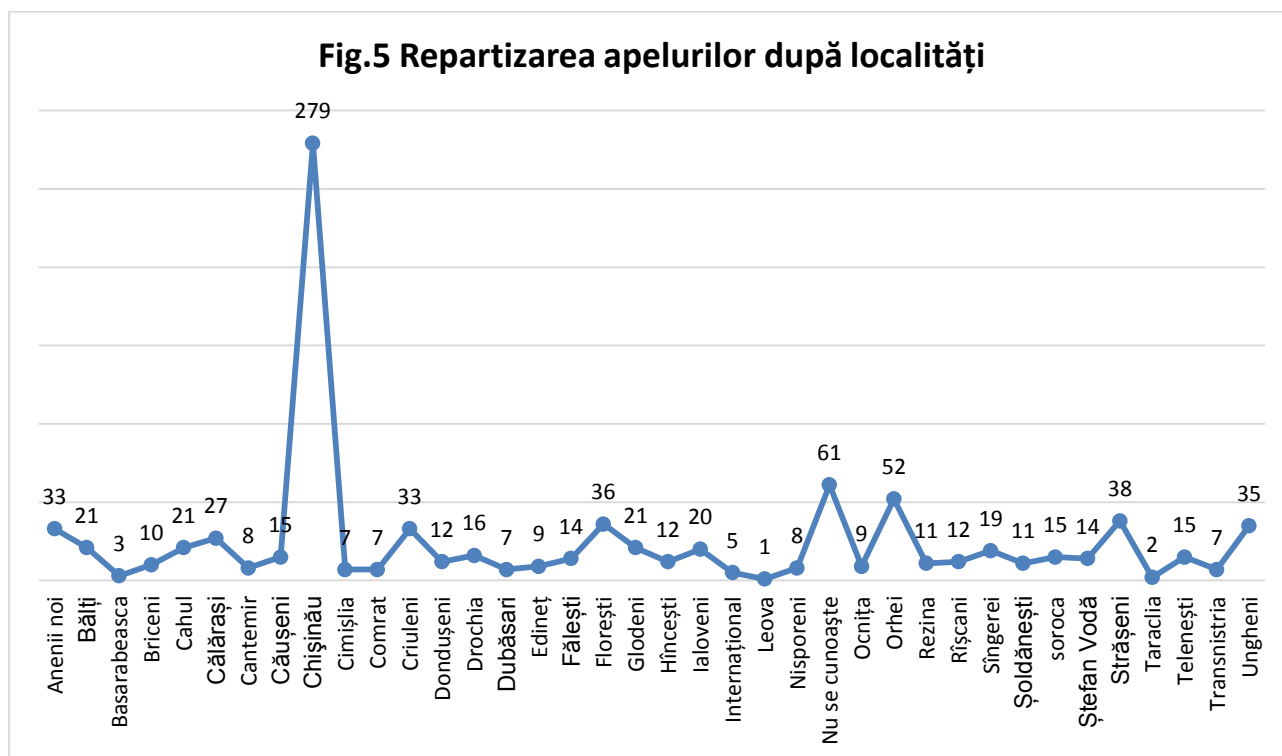
În perioada de raportare, numărul apelurilor recepționate din mediul urban, inclusiv mun. Chișinău și mediul rural este aproximativ același, cu un plus de 30 apeluri pentru urban.

Astfel, din mediul urban au fost recepționate **441 apeluri** (245 revin municipiului Chișinău), iar din mediul rural, au fost recepționate **411** apeluri. **(Vezi figura 4)** Aici trebuie să menționăm și apelurile necunoscute, cărora le revin 7,4% din numărul total, dar și cele cinci apeluri recepționate de peste hotarele țării (Marea Britanie, Germania, Italia, Franța – 2 apeluri), dintre care patru apeluri se referă la violență în familie și un apel – caz al unui migrant aflat în dificultate.



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, 30% revin capitalei. În rest, aria geografică a apelurilor din republică este foarte diversă. **(Vezi figura 5)**. Totodată, în 61 apeluri, beneficiarii au evitat să indice localitatea.



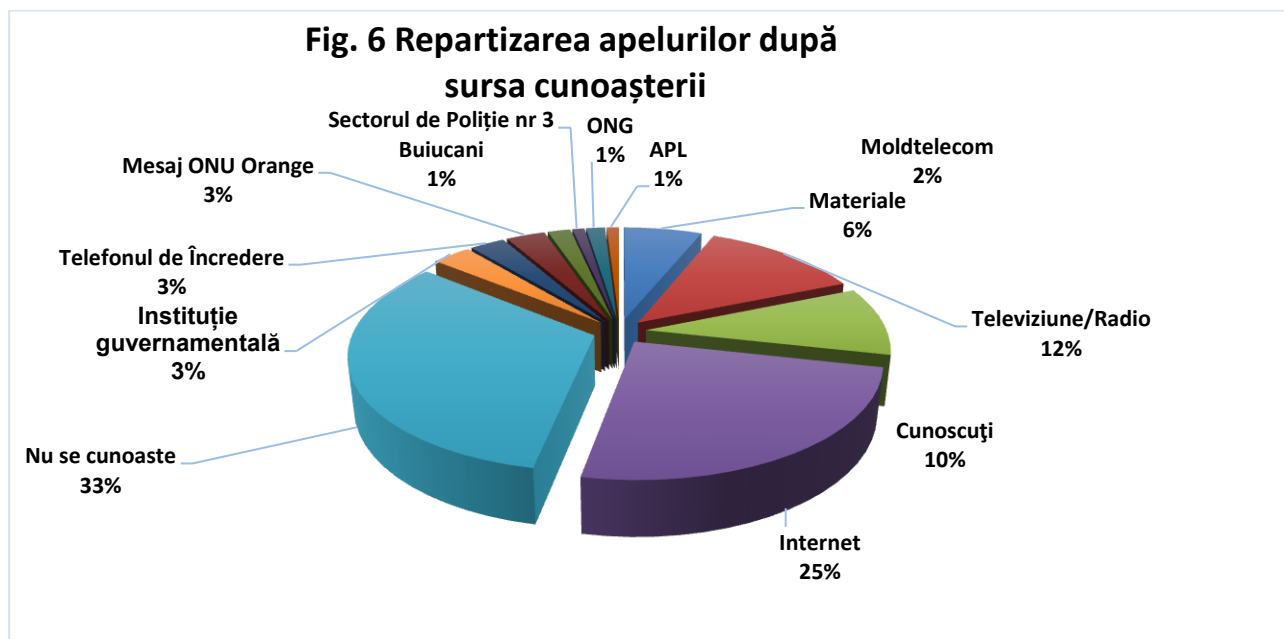
1.2.3. Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii

În perioada de raportare, sursa de cunoaștere Internetul se menține pe prima poziție (231 apeluri). Pentru prima dată acest fapt a fost înregistrat tot în acest in, în primul semestru.

(Vezi figura 6)

În ceea ce privește TV-ul, acesta a suferit o descreștere până la 12 la sută (118 apeluri), iar 10% din apelanți s-au informat de la rude sau cunoștințe.

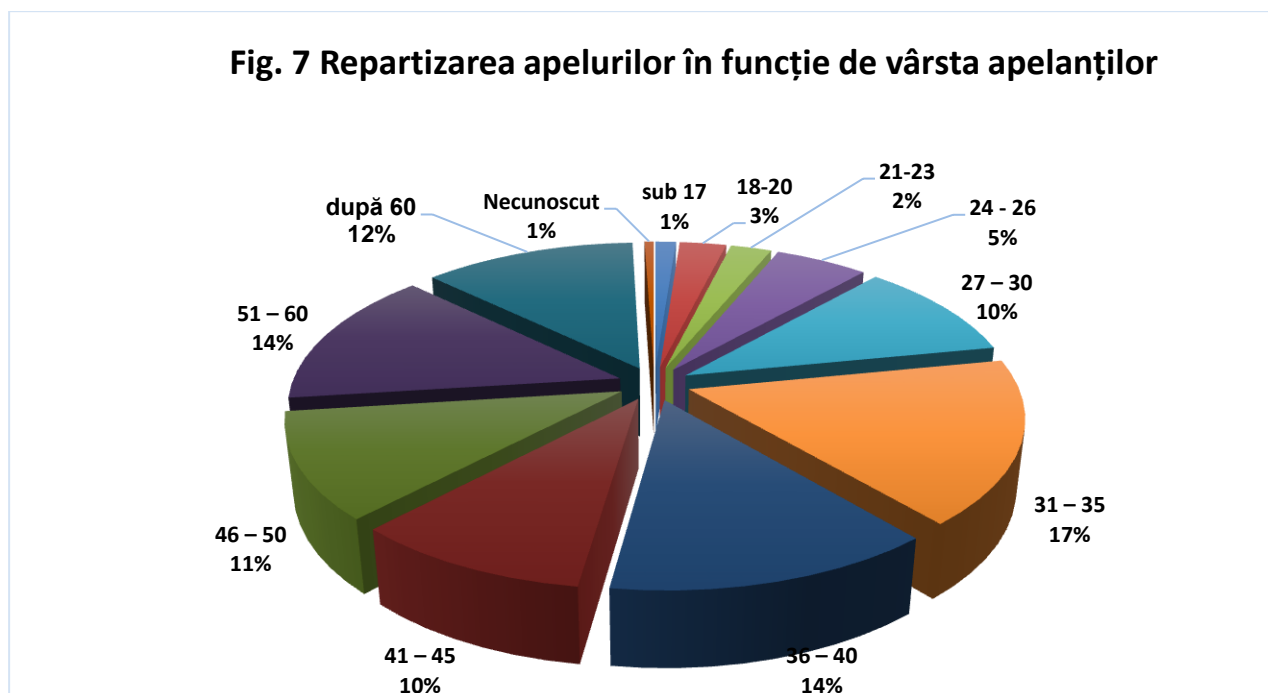
Totodată, trebuie să remarcăm numărul mare de apeluri unde nu cunoaștem sursa de unde au aflat apelanții despre serviciu – 307 apeluri.



1.3. Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a beneficiarilor

1.3.1. Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta beneficiarilor

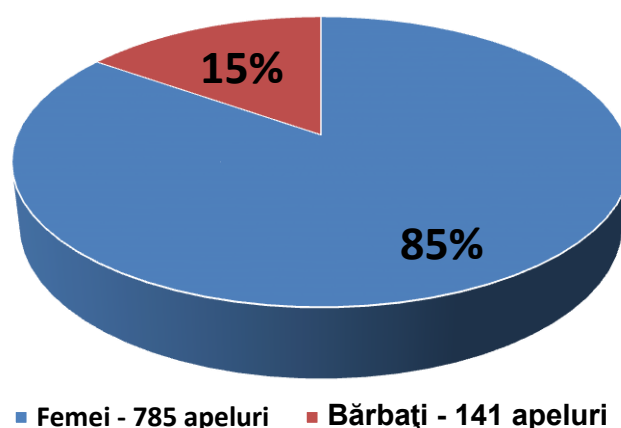
Cât privește vârsta beneficiarilor, aceasta este foarte diferită, fiind înregistrate apeluri de la diverse persoane, de diferită vârstă, fără a fi remarcată vreo tendință în acest sens. **(Vezi figura 7).**



1.3.2. Repartizarea apelurilor în funcție de sex

Majoritatea apelanților care-au sunat la TÎF sunt femeii – **85** la sută. Semestrul trecut, acest procent era de 79%. În ceea ce privește procentul apelanților de sex masculin, acesta constituie 15 la sută (21% în primul semestru). *(Vezi figura 8)*

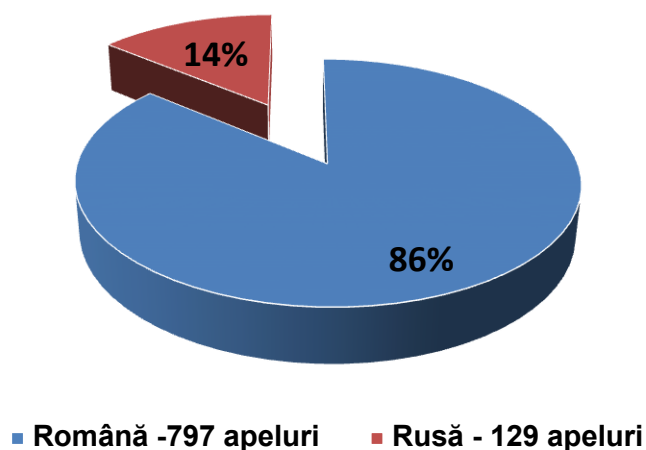
Fig. 8 Repartizarea apelurilor în funcție de sex



1.3.3. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți

Din totalul apelurilor recepționate în perioada iulie – decembrie 2019, **86%** dintre apelanți sunt vorbitori de limbă română și **14%** de limbă rusă. *(Vezi figura 9)*

Fig. 9 Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită



II. Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere

Pe parcursul celui de-al doilea semestru al anului 2019, la Telefonul de Încredere pentru Femei au fost recepționate **926** apeluri, **604** 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 din categoria *Altele* - care nu au tangență cu specificul TÎF.

(Vezi Tabel 1)

Tabelul 1. Apeluri recepționate la Telefonul de Încredere

Luna	Violență în familie /Apeluri unice	Violența Sexuală /Apeluri unice	Informare/colaborare /Apeluri unice	Altele /Apeluri unice	Total apeluri/ Total apeluri unice
	Iulie-Decembrie 2019				
Iulie	99/59	8/2	1/1	49/41	157/103
August	79/47	12/5	5/5	40/39	136/96
Septembrie	86/43	4/2	3/3	38/31	131/79
Octombrie	102/52	6/4	5/5	44/33	157/94
Noiembrie	77/51	7/5	6/6	66/52	156/114
Decembrie	120/64	1/1	3/3	65/50	189/118
Total apeluri Iulie - Decembrie 2019	563/316	38/19	23/23	302/246	926/604

2.1. Apeluri încadrate în categoria *Violență în familie*

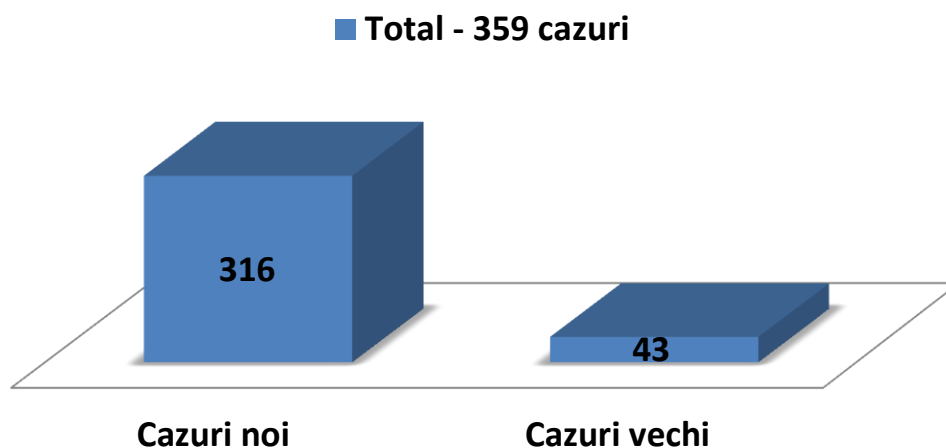
Din totalul de **563** de apeluri încadrate în categoria „violența în familie”, **316 apeluri reflectă cazuri de violență noi**¹ (228 sunt dosare, 80 – prezumate și 8 – prezumat trecut în dosar)² și **43 cazuri de violență vechi** (înregistrate în perioadele anterioare, la care se lucrează).

(Vezi figura 10)

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

² **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 10. 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 **389 apeluri**, de la agresori - **21 apeluri**, de la membrii comunității – **129 apeluri** și de la grupurile profesionale – **24 apeluri**. (Vezi Tabel 2)

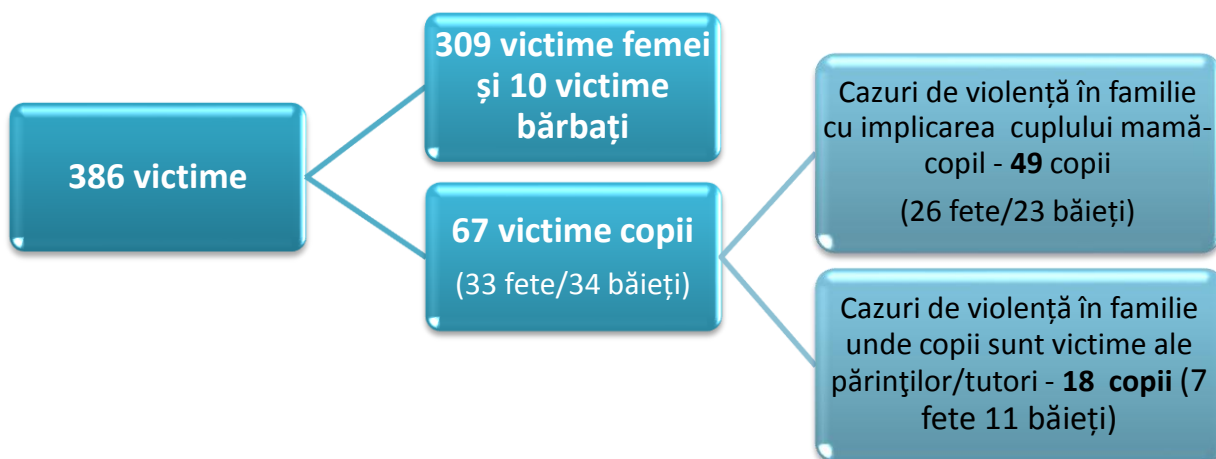
Tabel 2. Categoriile de apeluri încadrate în categoria Violență în familie

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	
Iulie – Decembrie 2019									
Iulie	72	2	0	0	18	2	3	2	99/59
August	53	1	0	3	17	3	1	1	79/47
Septembrie	58	0	1	8	12	1	6	0	86/43
Octombrie	68	1	0	3	27	2	1	0	102/52
Noiembrie	51	1	0	2	20	0	3	0	77/51
Decembrie	79	3	0	4	26	1	7	0	120/64
Total apeluri Iulie - Decembrie	389		21		129		24		563/316

2.1.1. Apeluri de la victimele violenței în familie

Pe parcursul perioadei raportate, cele 316 cazuri noi de violență în familie au inclus **386 victime**. (Vezi figura 11). Din perspectivă de vârstă și sex, este vorba de **309** victime femei, **10** victime bărbați și **67** victime copii dintre care **33** fete și **34** băieți.

Figura 11. Total victime ale violenței în familie consiliate



Indiferent de vârstă, mediul geografic, de proveniență sau statut social, toate au reclamat aceleași probleme, fiind supuse diferitor forme de violență și având câteva caracteristici comune:

- ✓ au fost martori sau victime ale violenței în familia de origine;
- ✓ denotă un respect de sine scăzut;
- ✓ se sesizează o victimizare profundă, dependența emoțională de agresor și incapacitate de a face careva schimbări.
- ✓ Lipsa banilor, lipsa suportului din partea rudelor, intervenția nu întotdeauna eficientă a autorităților, codependența materială le determină pe aceste femei să-și accepte rolul de victimă.

Totodată, din totalul de **389** apeluri de la victimele violenței în familie, **8** apeluri au fost recepționate de la **victime bărbați. Este vorba de 7 cazuri de violență în familie.**

Descrierea succintă a cazurilor:

- ✓ 2 cazuri în care bărbații susțin că sunt agresați de frații lor, unul din ei consumator de alcool și droguri;
- ✓ Bărbat, ținut la pat spune că este agresat de către soție și fiul vitreg. Din cauza unei bătăi, susține că și-a pierdut vederea;
- ✓ Bărbat, cu grad de invaliditate susține că este agresat de părinți, în special de tatăl său care consumă alcool fapt ce-i amplifică comportamentul agresiv;
- ✓ Domnul ne-a relatat că el și soția sa sunt victimele violenței psihologice și fizice din partea fiului de 44 ani, cu care locuiesc într-o casă. Agresorul locuiește în casa părintească, nu este căsătorit, frecvent consumă alcool, fapt care-i intensifică comportamentul violent;
- ✓ Domnul este divorțat, au un copil comun cu care soția nu-l lasă să se întâlnească. Susține că este victima violenței psihologice a fostei soții.

2.1.2. Apeluri de la agresorii familiali

În perioada vizată a fost înregistrate **21** apeluri de la agresori ce vizează **12** cazuri de violență în familie. De remarcat că doar într-un singur caz, este vorba de agresoare.

Descrierea succintă a celor mai relevante cazuri:

- ✓ Solicită informație despre Ordonanță de protecție, divorț și stabilirea domiciliului copilului. Susține că și-a agresat doar psihologic soția și este nemulțumit că i-au fost aplicate restricții prin OP;
- ✓ Deși i-a fost emisă OP, domnul susține că nu a fost violență ci o situație de conflict pe care fosta soție ar fi "provocat-o". Vrea să-și facă dreptate și ar vrea să meargă și la emisiunea "Vorbește Moldova", din motiv că a fost scos din casă "ca un câine";
- ✓ Agresorul a recunoscut că își bate soția, dar își motivează comportamentul, invocând infidelitatea ei;
- ✓ Domnul a fost scos din casă de către polițist care a emis ORU pentru soția sa. Ne solicită intervenția de urgență pentru că, de altfel, îl va "bate pe polițist";
- ✓ Domnul este nemulțumit de faptul că soția sa "î-l provoacă și tot ea sesizează poliția" pentru că el o agresează. Este ferm convins că vina este exclusiv a soției sale.

2.1.3. Apeluri de la membrii comunității cu referire la cazuri de violență în familie

În perioada de referință, au fost recepționate **129 apeluri** din partea membrilor comunității, dintre acestea, 105 apeluri au fost recepționate de la rude, 13 apeluri – de la cunoscuți, 9 – de la vecini și 2 – de la prieteni.

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 cu referire la cazuri de violență în familie

În perioada vizată, de la grupurile profesionale, a fost recepționate **24 apeluri**. Specificul acestor apeluri după cum urmează:

- **10 apeluri** – asistenți sociali comunitari comunică informații pe cazuri de violență în familie referite anterior de TI;
- **4 apeluri** – funcționar APL informează despre pașii întreprinși pe cazuri de violență în familie referite anterior de TI;
- **4 apeluri** – reprezentanți ai organelor de drept (3 – IGP și 1 - procuror) care au solicitat plasament pentru victime a violenței în familie;

- **2 apeluri** – consilieri ai Serviciului Telefonul Copilului pe două cazuri de violență în familie referite la Telefonul de Încredere;
- **1 apel** – reprezentant al Coaliției Naționale "Viața fără violență în familie" care informează despre un caz de violență referit la TIF;
- **1 apel** – cadru didactic cu referire la un caz de violență în familie, cu implicarea a doi copii minori din instituția de învățământ în care activează.

2.2. Apeluri încadrate în categoria *Violență Sexuală*

În perioada iulie – decembrie 2019, la Telefonul de Încredere pentru femei au fost recepționate **38 apeluri**, ce vizează **18 cazuri noi de violență sexuală și 4 cazuri înregistrate** în perioadele anterioare. Pentru detalii, vezi *Tabelul 3*.

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

	Apeluri încadrate în categoria <i>Violență SEXUALĂ</i> <i>/ Cazuri de Violență Sexuală</i>								Total apeluri VS/ Cazuri VS noi
	Apeluri de la victime		Apeluri de la Pers. interesate		Apeluri de la organele de drept		Apeluri de la alte grup.profes (APL; DAS; Sănăt)		
Genul apelantului	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	
Iulie – Decembrie 2019									
Iulie	1/1	0	2	0	5/1	0	0	0	8/2
August	4/2	0	0	4/2	4/1	0	0	0	12/5
Septembrie	3/1	0	0	0	0	1/1	0	0	4/2
Octombrie	5/3	0	0	0	0	0	1	0	6/3
Noiembrie	3/2	0	2/2	0	1/1	0	0	1	7/5
Decembrie	1/1	0	0	0	0	0	0	0	1/1
Iulie – Decembrie	17/10		8/4		11/4		2/0		38/18

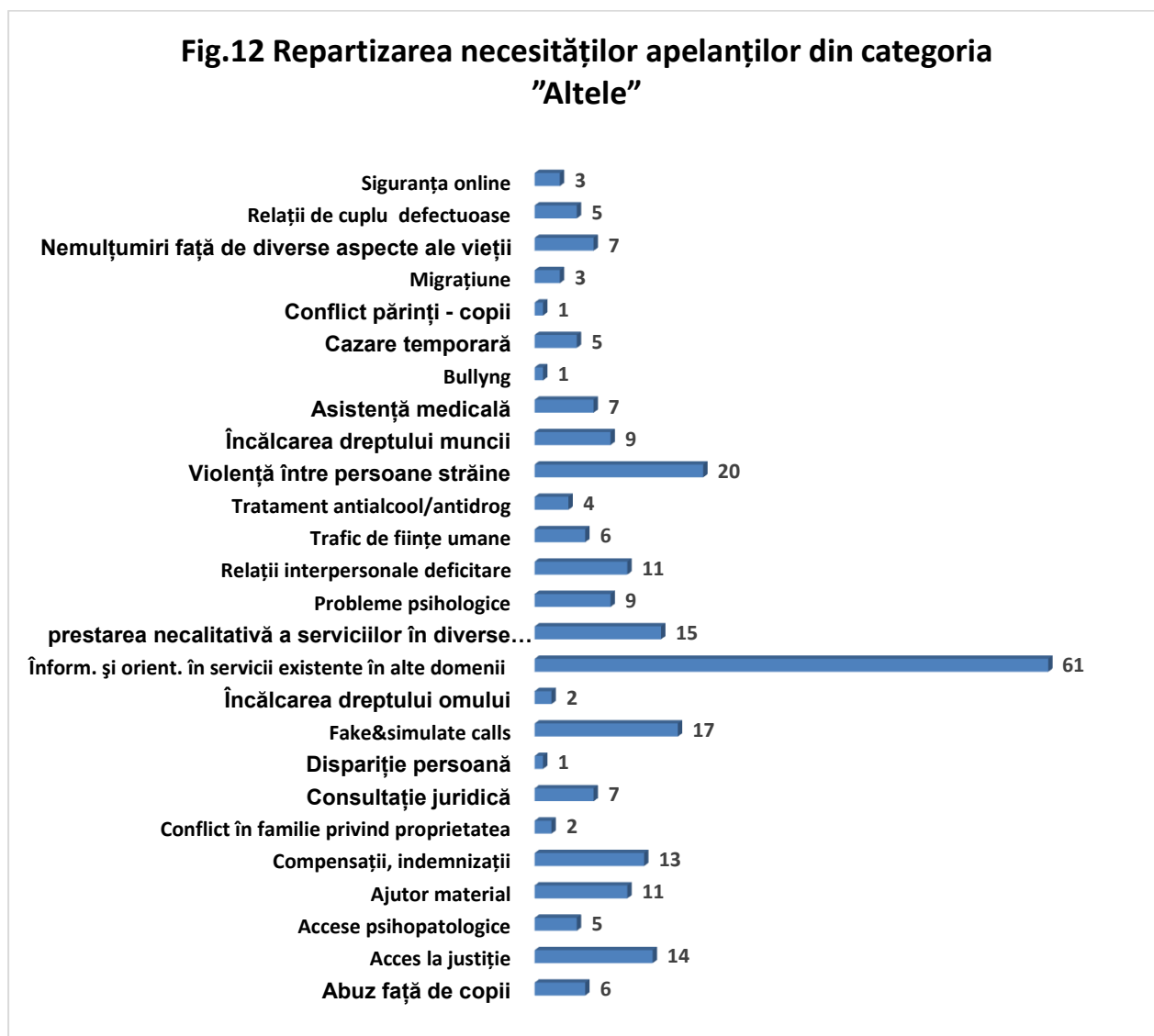
De menționat că, în circa jumătate dintre apeluri am fost contactați de victimele violenței sexuale, în restul de alte persoane – rude, polițiști etc.

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

În această categorie se regăsesc apelurile cu caracter informativ / de colaborare. Astfel, în iulie-decembrie 2019, **22 apelanți** ne-au solicitat informație despre specificul serviciului Telefonul de Încredere și 1 apelant, psiholog școlar a solicitat material didactic pentru a desfășura o seminară pe subiectul prevenirii abuzului sexual.

2.4. Apeluri din categoria Altele

În perioada de raportare, **302** apeluri au fost încadrate în categoria „Altele”, ceea ce reprezintă **33 la sută** din totalul apelurilor recepționate. Necesitățile apelanților din această categorie pot fi văzute în **figura 12**.



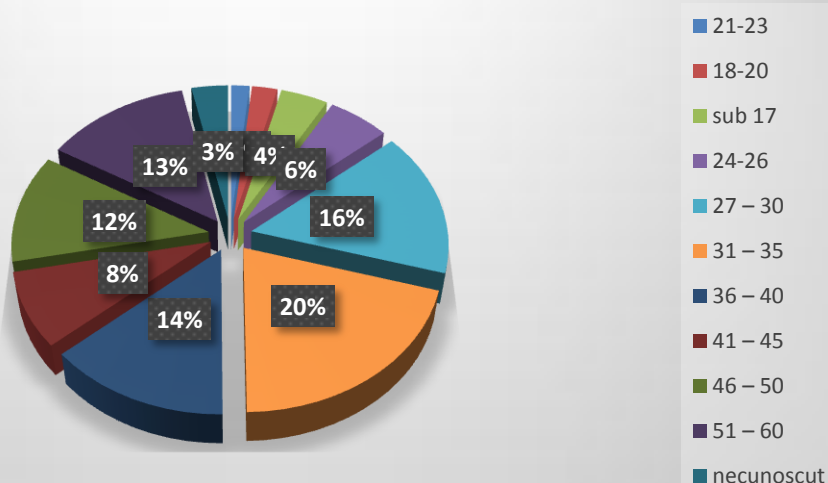
3. Caracteristica violenței în familie prin prisma Telefonului de Încredere

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. Majoritatea victimelor au între **27 – 40** ani. (**Vezi figura 13**)

Fig. 13 Vârsta victimelor violenței în familie

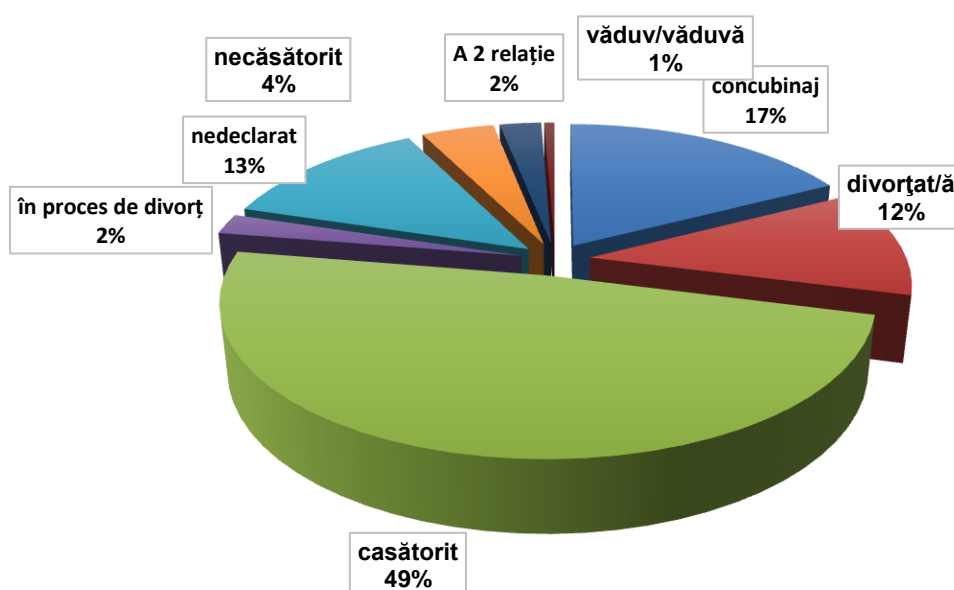


3.1.2. Starea civilă al victimelor violenței în familie

În majoritatea cazurilor este vorba de persoane căsătorite – **156** persoane, pe locul doi fiind cele aflate în relații de concubinaj – **56** de persoane, urmate de persoanele divorțate – **37** cazuri.

Totodată, 41 de persoane au evitat să declare statutul său civil, aici fiind vorba, în special de situații de abuz dintre părinți, frați etc. **(Vezi figura 14)**

Fig. 14 Starea civilă a 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 15)**





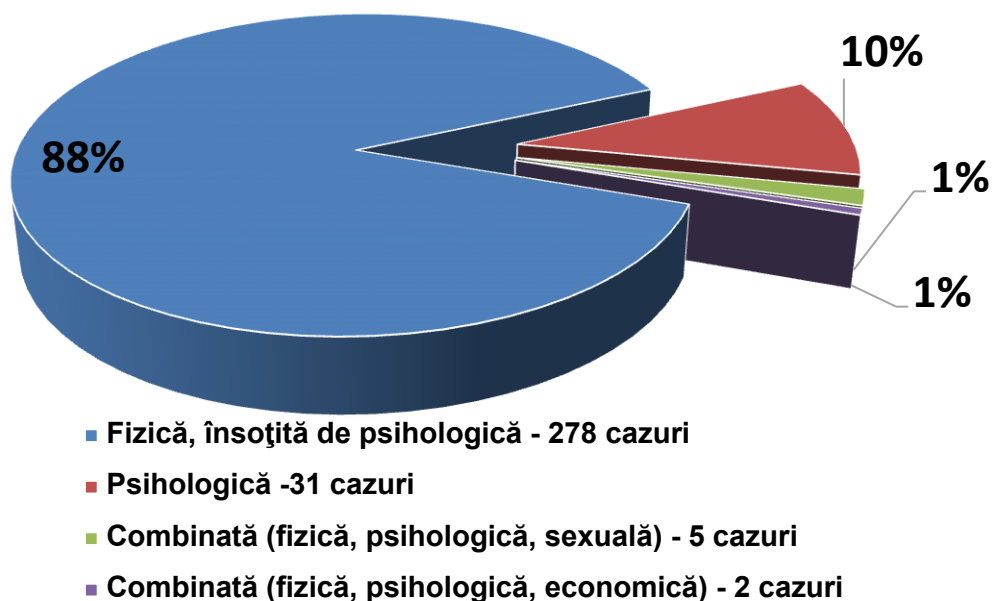
-  Fizică, însoțită de psihologică - **88%**
-  Psihologică – **10%**
-  Combinată (psihologică, fizică, economică) - **1%**
-  Combinată (psihologică, fizică, sexuală) – **1%**

Fig. 15 Repartizarea apelurilor în funcție de tipul de violență în familie

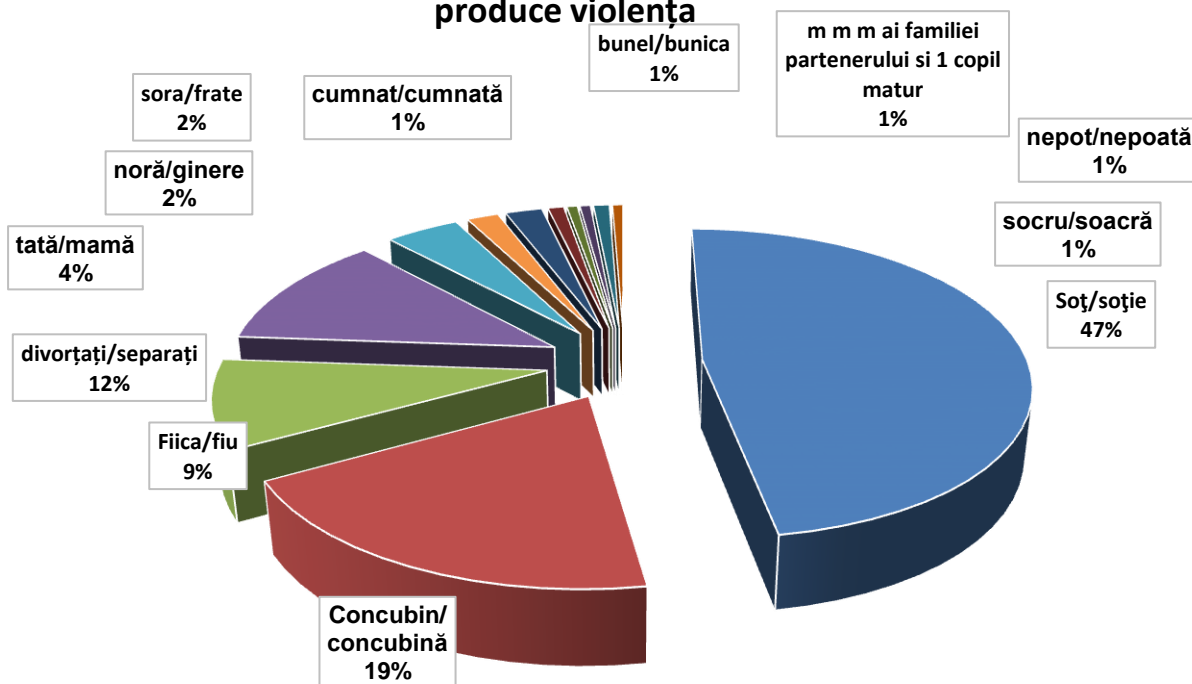


3.2.2. Relațiile dintre victimă și agresor

În ceea ce privește relațiile dintre victimă și agresor, în **155** de cazuri, este vorba de soți, **64 cazuri** – concubini, **39** cazuri – foști soți/concubini, **30** cazuri – copii, **14** cazuri – părinți, **7** cazuri – frați, **18** cazuri - alți membri ai familiei extinse (nepoți, cumnați, bune, gineri, socri).

(Vezi figura 16)

Fig. 16 Repartizarea apelurilor în funcție de persoana ce produce violența

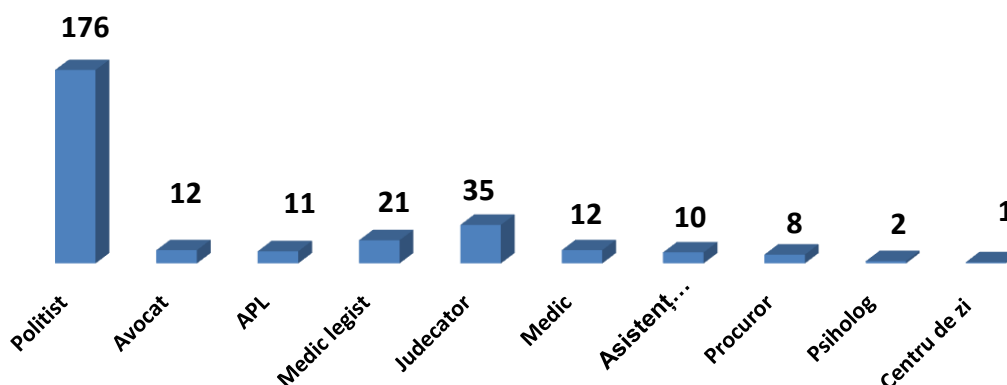


3.2.4. Structuri la care victimele violenței în familie s-au adresat anterior

Pentru a-și soluționa problemele, înainte să apeleze la TÎF, victimele violenței în familie ne-au relatat că au cerut ajutor organelor competente din domeniu. Dintre acestea, în **176** cazuri, beneficiarii s-au adresat anterior la organele de drept. Restul grupurilor profesionale, cu funcții de intervenție în cazurile de violență în familie, au fost solicitate într-o măsură mult mai mică.

(Vezi figura 17)

Fig. 17 Structura la care victimele violenței în familie s-au adresat anterior

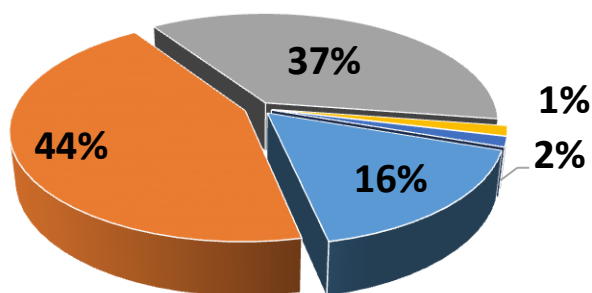


4. Tipuri de servicii oferite la Telefonul de Încredere

4.1 Necesitățile beneficiarilor Telefonului de Încredere

Dacă e să ne referim la necesitățile beneficiarilor, acestea au rămas neschimbate, fiind vorba, în primul rând de informare, aspecte juridice și psihologice. **(Vezi figura 18)**

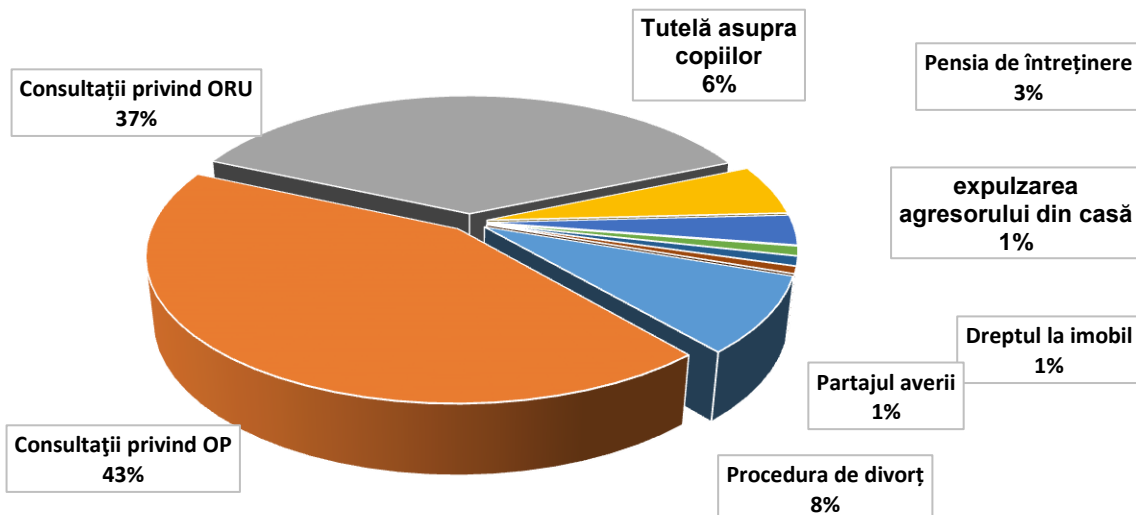
Fig. 18 Repartizarea cazurilor în funcție de serviciile oferite



- Consiliere psihologică -101 cazuri
- Informație și orientare în cazurile VF - 272 cazuri
- consultație juridică primară - 227 cazuri

În ceea ce privește consultațiile juridice, consilierii serviciului au oferit cele mai multe informații despre măsurile de protecție existente, care vin să asigure protecția și securitatea imediată a victimelor. **(Vezi figura 19)**

Fig. 19 Repartizarea cazurilor 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 **107 intervenții** pentru a facilita soluționarea a **62 cazuri** înregistrate la Telefonul de Încredere. *(Vezi tabelul 4)*

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 a nevoilor imediate ale victimelor și 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 4. Intervenții în situații de criză

Grupurile profesionale / serviciile sesizate	Nr. de intervenții
INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE – 62 cazuri	87
Facilitarea accesului la asistență juridică oferite de alți prestatori servicii (Centrul de Drept pentru Femei)	33
Sesizarea asistentului social comunitar	22
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament	9
Sesizarea Autorităților Publice Locale	10
Întocmirea și expedierea demersurilor către DASPF din regiuni	9
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	3
Sesizarea DASPF	2
Serviciul 112	1
Sesizarea coordonatorului/membrului echipei multidisciplinare	1
Facilitarea accesului la asistență juridică oferită de ONG	1
INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ SEXUALĂ – 3 cazuri	13
Sesizarea asistentului social comunitar	4
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	3
Sesizarea membrilor din cadrul Sectoarelor de supraveghere de vecinătate	2
Întocmirea și expedierea demers către DASPF	1
Întocmirea și expedierea demers către IGP	1
Sesizarea Autorităților Publice Locale	1
Facilitarea accesului la asistență medicală	1
INTERVENȚII PE CAZURILE din categoria altele – 6 cazuri	7
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament	2
Sesizarea DASPF	2
Sesizarea asistentului social comunitar	2
Întocmirea și expedierea demers către OIM Molodva	1

TOTAL INTERVENȚII
107
4.2.2. Referirea către organele competente și organizații partenere ale serviciului

În vederea asigurării accesului la serviciile specializate, în funcție de necesitățile identificate, consilierii serviciului au oferit victimelor tot suportul necesar pentru soluționarea problemelor, oferind informații despre tot spectrul de servicii existent la nivel național și local.

Tabel 5. Referirea către organele competente/organizații partenere

ORGANELE DE DREPT/Judecătorii	66
Serviciul 112	61
Inspectorat raional de Poliție	1
Unitatea de Garda MAI	2
Judecătoria raională	3
INSTITUȚII DE STAT / Servicii JURIDICE, SOCIALE, MEDICALE	19
Oficiile Teritoriale pentru Asistență Juridică Garantată de Stat	12
Dispensarul Narcologic Republican	2
Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei (DASPF)	2
Direcția municipal pentru Protecția drepturilor Copilului	2
CNAS	1
PLASAMENT	1
Centrul de Criză Familială „Sotis”, Bălți	1
CENTRE SERVICII DE ZI MATURI	8
Centrul de Drept Căușeni	1
Centre psihologice private	3
Clinica juridică Comrat	1
OO “Alegerea ta”	1
Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități	1
IP Centrul de criză familială Sotis, Bălți	1
CENTRE SERVICII DE ZI COPII/TINERI	10
Telefonul Copilului 116 111	5
Centrul Național de Prevenire a Abuzului Față de Copii	2
Centrul de sănătate prietenos tinerilor “Neovita”	2
Centrul de caritate “Regina Pacis”	1
TOTAL	165

CONCLUZII

- În cel de-al doilea semestru al anului 2019, consilierii serviciului au recepționat și consiliat **926 de apeluri**. Pentru comparație, în primul semestru al anului, au fost recepționate și consiliate mai multe apeluri (1205 apeluri în perioada ianuarie-iunie, 2019).
- Nu au fost înregistrate diferențe în ce privește geografia apelurilor. În perioada de raportare, numărul apelurilor recepționate din mediul urban, inclusiv mun. Chișinău și mediul rural este aproximativ același, cu un plus de 30 apeluri pentru urban. Totodată, Chișinăul este localitatea de unde continua să vină cele mai multe adresări.
- Și în cel de-al doilea semestru al anului, principala sursă de cunoaștere despre existența Telefonului de Încredere o constituie Internetul. Pentru prima dată, acest lucru a fost înregistrat în primul semestru atunci când Internetul a depășit sursa de cunoaștere TV, care mai mulți ani la rând a fost în top.
- Majoritatea apelanților la TÎF sunt femei – **85** la sută. Semestrul trecut, acest procent era de 79%. În ce privește procentul apelanților de sex masculin, acesta constituie 15 la sută (21% în primul semestru).
- Vârsta persoanelor care apelează Serviciul este diversă, fără a fi remarcată vreo tendință în acest sens.
- Din totalul de apeluri recepționate de la victimele violenței în familie, 8 apeluri au fost recepționate de la **victime bărbați**.
- Numărul apelurilor recepționate de la agresorii familiari s-a ridicat, în cel de-al doilea semestru, la 21 de apeluri ce vizează 12 cazuri de violență în familie. De remarcat că doar într-un singur caz, este vorba despre o agresoare.
- În perioada iulie – decembrie 2019, la Telefonul de Încredere pentru femei au fost recepționate **38 apeluri**, ce vizează **18** cazuri noi de **violență sexuală și 4** cazuri înregistrate în perioadele anterioare. Totodată, în jumătate dintre cazuri, am fost contactați de însuși victimele violenței sexuale.
- În 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.
- Consultațiile juridice, informarea și consilierea psihologică continuă să fie serviciile cele mai solicitate de către beneficiarii Telefonului de Încredere.
- În perioada vizată, consilierii Telefonului de Încredere au efectuat **107 intervenții** pentru a facilita soluționarea a **62 cazuri** înregistrate la Telefonul de Încredere. 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.