



AGENȚIA NAȚIONALĂ  
PENTRU EGALITATEA DE ȘANSE  
ÎNTRU FEMEII ȘI BĂRBAȚI

### **Informații privind linia telefonică gratuită destinată victimelor violentei domestice gestionată de ANES – 0800 500 333**

Agentia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați pune la dispoziția victimelor violentei domestice, linia telefonică gratuită, cu număr unic de contact 0800.500.333, la care pot fi semnalate situații de violență domestică, trafic de persoane, discriminare de gen sau discriminare multiplă, serviciu social înființat în conformitate cu prevederile art. 24 din Convenția de la Istanbul și reglementat de Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violentei în familie, modificată și completată de Legea nr. 174/2018.

Linia telefonică gratuită destinată victimelor violentei domestice, respectiv numărul unic de contact 0800.500.333 este funcțională la nivel național, cu program continuu, 24h/24h, 7 zile/7 zile, numărul fiind apelabil gratuit din orice rețea cu acoperire națională.

Linia telefonică gratuită destinată victimelor violentei în familie este deservită de un număr de 5 consilieri ce asigură asistență și consiliere pentru depășirea tuturor situațiilor de urgență, identifică soluțiile adecvate cazurilor expuse sau semnalate, oferă informații cu privire la demersurile pe care le poate întreprinde victima pentru a ieși din situația de criză, în funcție de tipologia faptelor de violență domestică semnalate, precum și servicii adecvate nevoilor acestora, în plan național.

Linia telefonică națională de urgență, 0800.500.333, este funcțională începând din data de 27 noiembrie 2015, România regăsindu-se în cele 10 State Membre ale Uniunii Europene care au linii telefonice de urgență naționale pentru victime ale violentei domestice – Helpline, care sunt atât gratuite, cât și apelabile non-stop.

Gestionarea apelurilor preluate prin intermediul liniei telefonice de urgență cu număr unic (call-center), respectiv cazurilor se realizează pe baza unei proceduri operaționale aprobate la nivelul ANES, aceasta stabilind un ansamblu de standarde, reguli și pași care sunt urmați de către toți operatorii call center în vederea realizării unui cadru uniform și coerent de răspuns și soluționare a apelurilor.

În vederea analizării gravității agresiunii, există elaborată o fișă de evaluare a gradului de risc, ca instrument de orientare și evaluare a nivelului de agresiune

Astfel, operatorul call-center evaluează incidental pe baza unor întrebări cheie și întrebări generale, pentru a determina gravitatea situației, domeniul de intervenție în

care se încadrează situația (VD, ES, TP), datele de identificare ale apelantului/victimei și descrierea generală a problemei semnalate, astfel:

1. set de întrebări – cheie pentru situațiile de urgență în cazurile de violență domestică adresate victimei pentru a determina gravitatea stării acesteia la momentul apelului și îndrumarea victimei către numărul unic de urgență 112;
2. set de întrebări generale pentru înregistrarea cazului în sistem, după acordul prealabil al apelantului: date de identificare, date referitoare la agresiune, date referitoare la agresor.

Pentru orice situație de violență în familie, cu acordul potențialei victime, operatorul call center din cadrul ANES, sesizează și înaintează cazul DGASPC-ului, inspectoratelor județene de poliție sau serviciilor publice de asistență socială, de urgență, printr-o adresă care trebuie să cuprindă datele de identificare ale victimei, numărul de telefon, situația în care se află victima la momentul sesizării instituției și orice alte informații menite să faciliteze intervenția.