

**RELAZIONE ANALITICA BIMESTRALE
CIRCA L'OGGETTO E I RISULTATI DELL'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522
OTTOBRE NOVEMBRE 2024**

La presente relazione riporta lo stato del Servizio di gestione da parte dell'Associazione Differenza Donna APS, a partire dal 1° Aprile 2022 per i successivi 24 mesi, del numero nazionale di pubblica utilità 1522 e dei connessi servizi di formazione, comunicazione, promozione, informazione, monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, aggiornamento della mappatura dei centri antiviolenza e delle case rifugio, nonché di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali informativi correlati al 1522. Il report riporta l'analisi delle schede raccolte, acquisite attraverso la registrazione dei contatti pervenuti al numero 1522, nel corso del bimestre di attività relativo ai mesi di ottobre e novembre 2024.

A - Servizio di gestione del Centralino 1522

Il 1522 - numero di pubblica utilità messo a disposizione dal Dipartimento per le Pari Opportunità presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri e gestito dall'Associazione Differenza Donna APS, per sostenere e aiutare le vittime di violenza di genere e stalking, in linea con quanto definito all'interno della Convenzione di Istanbul e dal Piano Strategico Nazionale sulla violenza maschile contro le donne (2021-2023). Esso è gratuito, garantisce l'anonimato, ed è attivo per 24 ore al giorno. Il 1522 fornisce informazioni in caso di emergenza nonché indicazioni utili sui servizi e i centri anti violenza attivi a livello territoriale cui le donne che stanno soffrendo violenza, o altri utenti possono rivolgersi.

Il servizio è organizzato nella sede operativa dell'Associazione Differenza Donna APS, in via Tacito, 90 – Roma.

Le postazioni delle operatrici dedicate al servizio, sono tutte fornite di PC, cuffia professionale personale, con un numero di 5 postazioni attive in contemporanea, così da evitare riduzioni di capacità del servizio.

Il 1522 è sempre attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, accessibile gratuitamente, sia da rete fissa che mobile, dall'intero territorio nazionale in 12 lingue diverse oltre l'italiano (inglese, francese, arabo, spagnolo, albanese, polacco, tedesco, portoghese, farsi, ucraino, russo, rumeno). È dedicato alle vittime di violenza e di stalking.

Il report fa riferimento alle statistiche estratte dalle rilevazioni registrate dei singoli contatti giunti al 1522, tramite telefono, segreteria e chat.

Tabella 1- Ripartizione del conteggio dei flussi in entrata alla centralina del 1522 nel bimestre di riferimento

Periodo	ottobre 2024 - novembre 2024
Numero chiamate entrate in coda	13.258
Numero chiamate risposte	11.022
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	1.710
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	526
Numero di chiamate in blacklist	5.242
Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto	7.226
Durata chiamate risposte	1052:45:43
Totale	25.726

Ripartizione del conteggio dei flussi in entrata alla centralina del 1522 nel bimestre di riferimento, in quanto seguono una differente via d'accesso ai terminali del 1522.

Tabella 2 – Totale dei contatti registrati sul sistema applicativo del 1522 distribuiti per identità di genere

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
F	9274
M	2056
NA	2508
Non binario	3
(vuoto)	582
Totale complessivo	14423

A rispondere al telefono e alla chat H24 ci sono operatrici specializzate in violenza di genere, in grado di fornire risposte adeguate anche alle emergenze, attivando, se necessario, la rete con i servizi dislocati nell'intero territorio nazionale.

**Tabella 3 - Conteggio schede registrate sul sistema applicativo 1522
sulla base dell'orario e del giorno della settimana**

Ore	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale
0	22	28	37	22	22	27	27	185
1	22	25	25	15	19	19	22	147
2	12	16	11	18	20	14	21	112
3	11	12	17	14	11	14	14	93
4	5	9	12	13	5	12	15	71
5	6	10	9	10	3	14	6	58
6	13	9	14	10	19	11	12	88
7	34	29	23	34	25	25	12	182
8	64	78	72	78	69	53	41	455
9	117	124	114	120	101	69	66	711
10	144	121	118	120	99	92	62	756
11	142	119	122	107	108	99	65	762
12	151	126	93	114	97	98	58	737
13	143	115	115	108	99	88	75	743
14	142	136	120	100	99	96	78	771
15	157	135	132	98	117	94	71	804
16	136	111	116	109	94	83	61	710
17	140	120	106	115	101	98	69	749
18	105	96	118	98	98	82	63	660
19	79	82	77	80	84	71	59	532
20	93	87	70	83	68	77	80	558
21	58	81	60	62	69	69	74	473
22	58	60	65	61	59	65	36	404
23	46	36	30	24	44	45	36	261
Totale	1900	1765	1676	1613	1530	1415	1123	11022

In questo bimestre i contatti che sono stati registrati sul sistema applicativo si sono mantenuti costanti tutti i giorni della settimana con un lieve calo nel weekend. La fascia maggiormente interessata dai contatti va dalle 8:00 alle 20:00 verosimilmente perché in quella fascia risulta più semplice contattare in sicurezza. Fa eccezione la settimana che include la giornata Internazionale contro la violenza che, a seguito delle campagne di comunicazione ed una maggiore attenzione dei media ha raggiunto nella giornata del 25 novembre il picco massimo superando i 900 contatti.

*Nota di lettura dei dati riferiti nelle Tabelle precedenti (Tabella 1 e Tabella 3) - Nell'estrazione completa sono stati registrati **14.423** righe di informazione*

Nel bimestre di riferimento (*Grafico 1*) i contatti al 1522, continuano a mantenersi su una media stabile e costante in linea con i mesi precedenti.

Grafico 1 – Flussi giornalieri registrati nei mesi di Riferimento

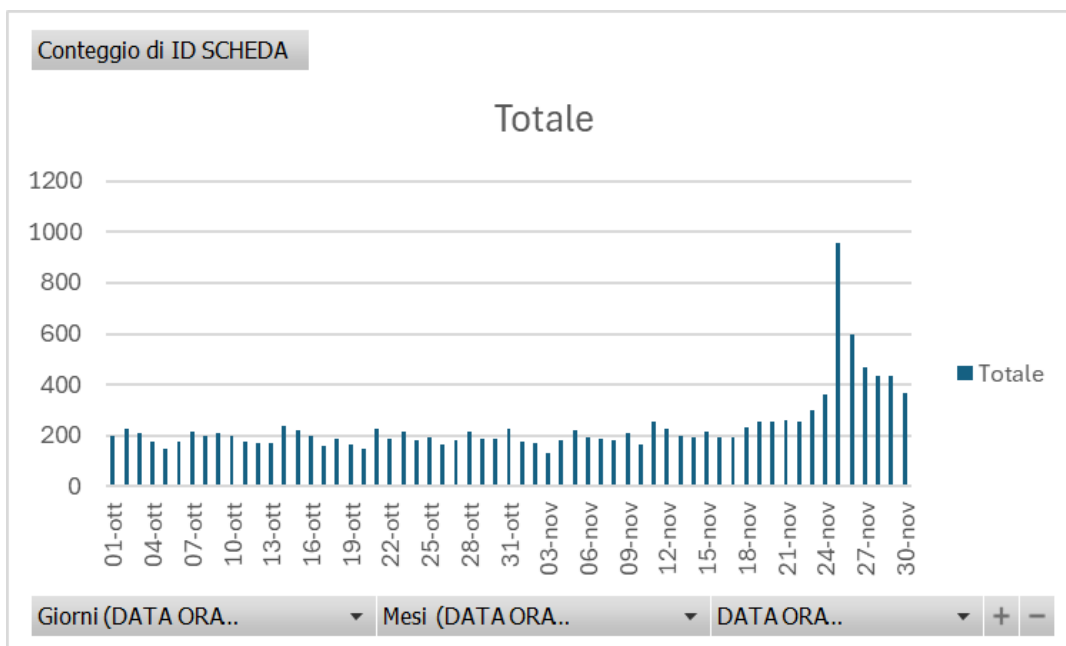


Tabella 4 - Ripartizione sul bimestre di riferimento dei contatti al 1522:

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
ott	5945
nov	8478
Totale complessivo	14423

**Tabella 5 – Totale delle chiamate in uscita
effettuate alla Rete Antiviolenza dalle operatrici del 1522**

Periodo considerato	ottobre 2024 - novembre 2024		
Stato	Chiamate Fisso	Chiamate Cellulare	Totale
Num. Risposte	15	10	25
Num. Occupate	2	4	6
Num. Non riuscite	0	3	3
Num. Nessuna risposta	16	1	17
Num Totale Chiamate	33	18	51
Tot.Durata chiamate risposte	0:32:07	0:23:04	0:55:11

Nei casi in cui chi contatta il 1522 ha bisogno di un riferimento sul territorio, le operatrici sono in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per effettuare un invio adeguato alla specifica richiesta d'aiuto. A disposizione delle operatrici del 1522 vi sono tutti i riferimenti telefonici, mail, sito web, relativi ai e alle referenti delle Reti Antiviolenza regionali, così come aggiornati in accordo con il DPO, che vengono forniti alle persone nel momento in cui viene valutato un invio sul territorio. Quando il contatto è registrato come richiesta d'aiuto da parte di vittima di violenza, le donne che chiamano vengono ascoltate, accolte, sostenute e orientate prevalentemente ai Centri e ai servizi antiviolenza, Case Rifugio, Forze dell'Ordine, cui seguono, i servizi sociali e sanitari, i consultori e altri importanti riferimenti territoriali.

Per quel che riguarda il monitoraggio dei CAV e CR, le informazioni e i follow up, vengono condivise con le Referenti Regionali e con le Referenti del Dipartimento per le Pari Opportunità, così da aggiornare costantemente il data base interno denominato "Mappatura 1522 CAV e CR". L'inserimento di nuovi CAV o CR avviene solo su disposizione del DPO. Il data base è diviso per Regioni e Capoluoghi di provincia e comprende oltre alla Rete antiviolenza territoriale anche tutti gli altri servizi sociali e sanitari, ed è a disposizione delle operatrici per rispondere nella maniera più idonea alle richieste che pervengono al 1522. Le persone possono chiamare il 1522 per segnalare disfunzioni riscontrate che vengono prontamente verificate.

Il 1522 in questo bimestre è stato un valido riferimento sia per operatori e operatrici esterni (*Centri Antiviolenza, Case Rifugio, Servizi Sociali, Istituzioni, Magistratura, Servizi Sanitari, Forze dell'Ordine*), così come specificato in *Tabella 6*

Tabella 6 – Totale dei contatti da operatori e operatrici appartenenti alla Rete Antiviolenza e della rete familiare e sociale

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Altro	2501
Appartiene alla rete sociale	702
Assistente sociale	21
Carabinieri	72
Educatore	2
Insegnante	20
Operatore sanitario	31
Operatrice C.A.V./C.R.	17
Polizia	16
Psichiatra	3
Psicologo	11
Rete familiare	850
Vicino di casa	104
(vuoto)	10073
Totale complessivo	14423

Gli operatori hanno principalmente fatto richiesta di avere Informazioni sul servizio 1522, Segnalazione di un caso di violenza, Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali, Informazioni Giuridiche, Richiesta di aiuto vittima di violenza, Info per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza, Richiesta di aiuto vittima di stalking, Consulenza, Emergenza.

Tabella 7 - Conteggio contatti a seconda della Regione di provenienza

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Abruzzo	143
Basilicata	47
Calabria	142
Campania	730
Emilia-Romagna	589
Friuli-Venezia Giulia	133
Lazio	1017
Liguria	179
Lombardia	1337
Marche	143
Molise	17
Non risponde	6074
Piemonte	510
Puglia	468
Sardegna	168
Sicilia	459
Toscana	478
Trentino-Alto Adige/SÃ¼dtirol	76
Umbria	106
Valle d'Aosta/VallÃ©e d'Aoste	16
Veneto	663
(vuoto)	928
Totale complessivo	14423

Sulla base del motivo di contatto al 1522 (*Tabella 8*) è stato possibile delineare due principali macro-raggruppamenti:

- chiamate e chat valide, provenienti da interlocutori che chiamano per avere informazioni o chiedere supporto per sé stessi o per altre persone facenti parte della propria rete amicale e/o parentale;
- chiamate non valide in quanto provenienti da utenti il cui scopo non è quello di chiedere aiuto bensì quello di scherzare o denigrare le operatrici e chiamate fatte per errori non intenzionali.

**Tabella 8 - Chiamate non valide e valide al numero 1522 per motivi di chiamata in valori assoluti
Registrati sul sistema applicativo 1522 nel Periodo dal 1°ottobre al 30 novembre 2024**

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamata errata	3079
Chiamate fuori target	1511
Consulenza	3
Disagio psichico	1138
Emergenza	2
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	34
Informazioni Giuridiche	480
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1475
Informazioni sul servizio 1522	3471
Molestatore	323
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	342
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2189
Scherzo	67
Segnalazione di un caso di violenza	301
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	5
Segnalazione su Media	1
Totale complessivo	14423

Nello specifico le chiamate non valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono rappresentate nella *Tabella 9*

Tabella 9 – Chiamate non valide per motivo di chiamata

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamata errata	3079
Molestatore	323
Scherzo	67
totale	3469

**Tabella 10 - Chiamate valide registrate sul sistema applicativo 1522 per motivi di chiamata
Periodo dal 1°ottobre al 30 novembre 2024. Valori assoluti e percentuali**

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamate fuori target	1511
Consulenza	3
Disagio psichico	1138
Emergenza	2
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	34
Informazioni Giuridiche	480
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1475
Informazioni sul servizio 1522	3471
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	342
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2189
Segnalazione di un caso di violenza	301
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	5
Segnalazione su Media	1
Totale complessivo	10954

I motivi di chiamata VALIDI per cui si chiama il 1522

I motivi principali di chiamata al numero di pubblica utilità, in questo bimestre, sono : Informazioni sul servizio 1522 **3.471**, Richiesta di aiuto vittima di violenza **2.189** e Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali **1.475**.

Tramite il canale chat sono stati registrati 2.870 contatti - A contattare il 1522 dall'estero sono state **42** persone.

Tabella 11 – Conteggio chat valide e non valide distribuite per motivi di contatto in valore assoluto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chat dall'Estero	42
Chiamata errata	6
Chiamate fuori target	2
Informazioni Giuridiche	1
Informazioni sul servizio 1522	21
Richiesta di aiuto vittima di stalking	3
Richiesta di aiuto vittima di violenza	7
Segnalazione di un caso di violenza	2
Chat dall'Italia	2828
Chiamata errata	541
Chiamate fuori target	167
Disagio psichico	165
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	1
Informazioni Giuridiche	126
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	291
Informazioni sul servizio 1522	989
Molestatore	25
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	68
Richiesta di aiuto vittima di violenza	409
Scherzo	10
Segnalazione di un caso di violenza	34
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	1
totale complessivo	2870

La chat è accessibile dall'APP 1522 o direttamente dal sito WEB 1522. L'accesso alla chat avviene prevalentemente attraverso:

- Pagina WEB Sito 1522 numero Antiviolenza e Stalking
- APP 1522 per Android
- APP 1522 IOS
- Altro (siti inerenti il tema della violenza e social dedicati)

Tabella 13 – I differenti canali attraverso cui si è entrati in contatto con il 1522 registrati in “Modalità conoscenza numero”

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Altro	61
Amici/Conoscenti	172
Campagne di comunicazione	2901
Consultorio	1
FFOO	194
Internet	2910
Medico di famiglia	7
Non risponde	6734
Parente	35
Psicologo/a psichiatra	22
Radio	4
Scuola	4
Servizi Sociali	12
Servizio Pubblico	33
Social Media	29
Stampa	8
Strutture Sanitarie	44
TV	917
Totale complessivo	14088

Tabella 14 – Distribuzione dei motivi di chiamata strettamente collegati alla richiesta di aiuto da parte delle persone che contattano il 1522

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Emergenza	2
Richiesta di aiuto vittima di stalking	323
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2034
Totale complessivo	2359

Tabella 15 – Distribuzione delle variabili sociodemografiche inerenti l'interlocutore è vittima

Genere:

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
F	3467
M	72
Non binario	2
Totale complessivo	3541

Descrizione Range di età:

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
DA 10 A 16	16
DA 17 A 20	98
DA 21 A 25	153
DA 26 A 30	189
DA 31 A 35	205
DA 36 A 40	263
DA 41 A 45	245
DA 46 A 50	249
DA 51 A 55	191
DA 56 A 60	126
DA 61 A 65	97
DA 66 A 70	59
DA 71 A 75	42
DA 76 A 80	16
Non Risponde	145
Oltre 80	15
Totale complessivo	2109

Stato civile:

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Coniugata/o	934
Divorziata/o	109
Non risponde	101
Nubile/Celibe	1200
Separata/o	221
Vedova/o	52
Totale complessivo	2617

Descrizione occupazione vittima

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Casalinga/o	183
Disoccupata/o	342
Inoccupata/o	32
Lavoratrice/tore in nero	62
Non risponde	194
Occupata/o	1036
Pensionata/o	144
Ritirata/o o inabile al lavoro	44
Studentessa/Studente	157
Totale complessivo	2194

Discriminazioni multiple

Anche in questo bimestre è stato registrato un numero di contatti di donne che riferiscono di subire discriminazioni multiple.

Donne con disabilità vittime di violenza

Le donne con disabilità che hanno contattato per la prima volta il 1522 e hanno riferito specificatamente di subire una qualche forma di violenza sono state **280**.

Donne migranti vittime di violenza - Le donne migranti che hanno riferito di subire una qualche forma di violenza sono state 458.

Tabella 16 - Forme di violenza maggiormente subite dalle donne migranti

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
atti persecutori	18
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	1
Matrimonio forzato	2
Minacce	5
violenza economica	1
violenza fisica	134
violenza psicologica	97
violenza sessuale	10
Totale complessivo	268

Tabella 17 – I Paesi di origine delle donne migranti vittime di violenza.

Valori assoluti in ordine di presenza

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Albania	24
Algeria	1
Arabia Saudita	3
Argentina	11
Australia	1
Austria	1
Bangladesh	4
Bielorussia	7
Bolivia	3
Bosnia-Erzegovina	2
Brasile	24
Bulgaria	6
Burkina Faso	2
Camerun	2
Canada	1
Cile	1
Cina	6
Colombia	13
Costa d'Avorio	5
Croazia	2
Cuba	10
Dominica	2
Ecuador	6
Egitto	4
El Salvador	9
Eritrea	1
Estonia	1
Federazione russa	15
Filippine	12
Francia	4
Germania	5
Giappone	2
Grecia	1
Guatemala	3
Honduras	1
India	4
Iran	8
Kazakhstan	2
Kenya	3
Kosovo	1
Lettonia	1
Macedonia del Nord	5
Marocco	34
Messico	4
Moldova	11
Nicaragua	2
Niger	1
Nigeria	6
Pakistan	2
Perù	27
Polonia	16
Portogallo	1
Regno Unito	7
Repubblica ceca	1
Repubblica Dominicana	2
Romania	44
Senegal	5
Serbia	1
Siria	1
Spagna	7
Sri Lanka	6
Stati Uniti d'America	6
Sudafrica	1
Thailandia	1
Tunisia	7
Ucraina	35
Ungheria	2
Venezuela	9
Totale complessivo	458

Tabella 18 – Tipologie di violenza subita per motivo di contatto – Valori percentuali e assoluti

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Richiesta di aiuto vittima di stalking	296	14%
atti persecutori	193	65,20%
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	1	0,34%
Minacce	4	1,35%
Mobbing	1	0,34%
violenza fisica	20	6,76%
violenza psicologica	75	25,34%
violenza sessuale	2	0,68%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	1840	86%
Altro	3	0,16%
atti persecutori	36	1,96%
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	3	0,16%
Matrimonio forzato	2	0,11%
Minacce	23	1,25%
Mobbing	2	0,11%
molestie sessuali sul luogo di lavoro	9	0,49%
NA	3	0,16%
violenza economica	25	1,36%
violenza fisica	938	50,98%
violenza psicologica	749	40,71%
violenza sessuale	44	2,39%
violenza sessuale minori	3	0,16%
Totale complessivo	2136	100,00%

Tabella 19– Frequenza della violenza per motivo di contatto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Emergenza	2	0,09%
Non Risponde	1	50%
Un unico episodio	1	50%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	296	13,84%
Non Risponde	1	0%
Pochi episodi	54	18%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	64	22%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	176	59%
Un unico episodio	1	0%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	1840	86,06%
Non Risponde	28	2%
Pochi episodi	165	9%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	1151	63%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	443	24%
Un unico episodio	53	3%
Totale complessivo	2138	100%

Tabella 20 – Descrizione tipo di luogo in cui avvengono le violenze per motivo di contatto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Emergenza	2	0,09%
La propria casa	1	50,00%
Non Risponde	1	50,00%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	296	13,84%
ALTRO	119	40,20%
Il luogo di lavoro	20	6,76%
La casa altrui	1	0,34%
La propria casa	75	25,34%
La strada	76	25,68%
Non Risponde	1	0,34%
Un locale pubblico	4	1,35%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	1840	86,06%
ALTRO	152	8,26%
Il luogo di lavoro	25	1,36%
La casa altrui	50	2,72%
La propria casa	1528	83,04%
La strada	62	3,37%
L'automobile	4	0,22%
Non Risponde	12	0,65%
Un locale pubblico	7	0,38%
Totale complessivo	2138	100,00%

Consulenze in ambito psicologico, legale, sociale, linguistico – Nel periodo in esame, le chiamate pervenute al 1522 richiedendo informazioni giuridiche sono state **128**. L'attività di consulenza legale è stata fornita come primo orientamento informativo sui propri diritti

L'autore della violenza

. La maggior parte degli autori delle violenze è un uomo (**2.486**) su un totale di **2.595**.

Gli autori di violenza sono nel **90,47%** di nazionalità italiana.

Tabella 21 – Descrizione Stato Civile degli autori di violenza – valori percentuali e assoluti

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Coniugata/o	1010	39%
Divorziata/o	98	4%
Non risponde	234	9%
Nubile/Celibe	1039	40%
Separata/o	204	8%
Vedova/o	10	0%
Totale complessivo	2595	100%

Per quanto riguarda l'età i dati sono riportati nella Tabella 22.

Tabella 22 – Range di età degli autori di violenza

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
DA 10 A 16	11	0,45%
DA 17 A 20	73	2,97%
DA 21 A 25	128	5,20%
DA 26 A 30	167	6,79%
DA 31 A 35	209	8,50%
DA 36 A 40	235	9,55%
DA 41 A 45	257	10,45%
DA 46 A 50	317	12,89%
DA 51 A 55	222	9,02%
DA 56 A 60	178	7,24%
DA 61 A 65	127	5,16%
DA 66 A 70	101	4,11%
DA 71 A 75	61	2,48%
DA 76 A 80	46	1,87%
Non Risponde	297	12,07%
Oltre 80	31	1,26%
Totale complessivo	2460	100,00%

Organizzazione del gruppo di lavoro – Turnazione e Piano di formazione

Il servizio del 1522 si avvale esclusivamente di personale femminile con formazione e specifiche competenze nell'accoglienza e sostegno delle donne e minori in uscita dalla violenza in un'ottica di genere secondo i requisiti previsti dalle vigenti normative di settore nazionali e regionali (v. Convenzione di Istanbul). Le operatrici sono assunte con regole Contratto Collettivo per le collaborazioni coordinate e continuative dei lavoratori operanti nelle Organizzazioni nel terzo Settore, sottoscritto tra le Associazioni delle ONG Italiane (AOI e Link2007) e le Organizzazioni sindacali FeLSA-CISL, NidiL-CGIL, UILTEMP .

Il personale coinvolto è composto da:

- 1 esperta Responsabile della gestione dei servizi
- 1 Coordinatrice - Assistente Team Leader per la gestione del gruppo operatrici
- 14 operatrici telefoniche esclusive; per ogni turno è prevista la presenza di due operatrici, interamente dedicate al servizio telefonico 1522, che garantiscono il servizio 24h su 24h per 365 giorni l'anno. L'accoglienza è disponibile in italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, farsi, albanese, russo ucraino, portoghese, polacco.
- 1 psicologa – supervisora esperta per il supporto psicologico delle operatrici
- 9 avvocate dedicate al 1522, esperte in consulenza legale a donne vittime di violenza e stalking

In aggiunta

- Esperta in donne vittime di violenza di genere e disabilità
- Esperta in Comunicazione
- Responsabile Sistema Qualità
- Direttore Tecnico, Coordinamento Staff ICT Metadonors
- Referente Tecnico Staff Lascaux

Tutte le operatrici impegnate nel servizio 1522 e la responsabile sono assicurate con la Polizza infortuni e assicurativa di responsabilità civile verso terzi e saranno tenute alla firma e al rispetto della informativa ex.art 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (General Data Protection Regulation) ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali (GDPR n.2016/679).

Servizi di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522

Il servizio di gestione del 1522 è andato in continuità operativa. Differenza Donna ha così potuto garantire immediatamente la completa disponibilità delle attrezzature informatiche e dei programmi su di esse ospitati e del centralino. L'infrastruttura tecnologica utilizzata prevede l'utilizzo di macchine in alta affidabilità per l'hosting delle applicazioni al fine di garantire un servizio H24-7/7. DD per la gestione del call center si avvale delle ausiliarie Lascaux Srl e Metadonors Srl. Nello specifico, la parte tecnica del servizio è gestita da Metadonors per quanto riguarda le postazioni delle operatrici e i servizi tecnici della sede e da Lascaux per tutto quello che riguarda la gestione del centralino telefonico, dell'applicativo di gestione delle chat, del sito internet istituzionale e dell'app "1522" presenti sugli store Google ed Apple.

Applicativo di gestione Schede 1522 - Per il censimento delle attività svolte dalle operatrici e per la raccolta delle relative statistiche, dal 1° Gennaio 2023 è attualmente utilizzato un applicativo web sviluppato da Lascaux e fornito in licenza come Software as a Service (SaaS) in ambiente cloud.



Monitoraggio – Gestione ed aggiornamento della mappatura 1522 fornita dal DPO, Rete e Servizi territoriali Antiviolenza

Nel bimestre di riferimento, la Responsabile del 1522 ha monitorato e aggiornato la mappatura dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio e strutture di accoglienza dislocati sull'intero territorio nazionale. Il confronto con il Dipartimento per le Pari Opportunità e con le Referenti Regionali è sempre costante, consentendo un canale diretto di scambio e aggiornamento orientato alla tempestiva accessibilità delle informazioni riguardanti sia i Centri Antiviolenza già presenti in mappatura sia i nuovi. Il sito del 1522 con la Mappatura 1522 viene aggiornata costantemente in linea con quanto presente nell'Applicativo a disposizione delle operatrici.

Dott.ssa Elisa Ercoli

Legale rappresentante

Associazione Differenza Donna APS

Ass. Differenza Donna
Via della Lungara, 19
00165 ROMA
Cod. Fisc. 96126560588