



2026

Relazione trimestrale

sull' **attività**  
del numero  
di pubblica  
utilità **1522**

Dicembre - Gennaio - Febbraio

# INDICE

**Che cos'è e come funziona il 1522** ..... **4**

**A - Servizio nazionale, qualificato e gratuito di pronta assistenza e sostegno delle donne vittime di violenza maschile e di stalking** ..... **7**

1. Chiamate in entrata
2. Durata chiamate e tempo medio di conversazione per chiamata
3. Tempo di attesa medio di trasferimento alle operatrici
4. Distribuzione delle chiamate
5. Contatti via chat
6. Tempo di risposta media alle chat
7. Distribuzione delle chat
8. Chiamate alla Rete antiviolenza effettuate dalle operatrici
9. Chi ha contattato il 1522
10. Regione di provenienza di chi contatta
11. Motivo di contatto
12. Modalità di conoscenza del numero 1522
13. Invii alla Rete antiviolenza
14. Organizzazione del gruppo di lavoro

# INDICE

<b>B - Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche</b>	<b>54</b>
---	-----------

<b>C - Servizi di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522</b>	<b>56</b>
---	-----------

1. Gestione e implementazione dell'infrastruttura tecnologica
2. Gestione e implementazione dei canali di comunicazione
3. Gestione e aggiornamento della Mappatura 1522 del DPO

<b>D - Servizi di comunicazione, promozione, informazione, ristrutturazione e ottimizzazione del sito web 1522.eu</b>	<b>60</b>
---	-----------

**Che cos'è e**  
come funziona  
**il 1522**



## Che cos'è e come funziona il 1522



Il **1522** è il numero nazionale di pubblica utilità del **Dipartimento per le Pari Opportunità** della **Presidenza del Consiglio dei Ministri**, gestito dal **Centro Veneto Progetti Donna ODV** in collaborazione con **Rel.Azioni Positive scs**, per sostenere e aiutare le **donne vittime di violenza di genere e stalking**, in linea con quanto definito all'interno della **Convenzione di Istanbul**.

È un servizio **gratuito**, attivo **24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno, su tutto il territorio nazionale, e risponde alle richieste relative alla violenza contro le donne e lo stalking. Si può accedere al servizio tramite telefono fisso o mobile componendo il numero 1522, o via chat, tramite il sito ([1522.eu](https://1522.eu)) e tramite app.

L'obiettivo del 1522 è favorire l'**emersione del fenomeno della violenza contro le donne e stalking**, garantendo un supporto qualificato, sempre disponibile, che possa ascoltare le richieste delle donne e orientarle verso i servizi territoriali competenti.

Contattando il 1522, si trova:

- ascolto immediato da parte di operatrici specializzate, formate e costantemente aggiornate;
- garanzia di anonimato e riservatezza;
- informazioni e orientamento verso i servizi presenti sul territorio (Centri anti violenza (CAV), Case rifugio (CR), servizi socio-sanitari e legali);
- una prima consulenza psicologica o legale, quando necessaria;
- un supporto multilingue, per garantire accessibilità a chiunque: oltre all'italiano, le lingue garantite settimanalmente sono l'inglese, il francese, lo spagnolo, il tedesco e l'arabo, mentre su appuntamento si può accedere ad altre 9 lingue (albanese, persiano, algerino, siriano, siro-libanese, marocchino, egiziano, berbero, cinese).

Inoltre il 1522 svolge un ruolo fondamentale di collegamento tra chi chiama e la **Rete Nazionale di sostegno**, e in particolare con i servizi specializzati: **Centri antiviolenza e Case rifugio**. Grazie alla Mappatura ufficiale della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità, aggiornata periodicamente, infatti, le operatrici possono indirizzare le donne verso i Centri antiviolenza e i servizi territoriali più vicini, perché possano trovare un percorso di fuoriuscita dalla violenza. Nei casi di **urgenza** e su richiesta di chi chiama, il 1522 può anche attivare la collaborazione con le **Forze dell'Ordine**, supportando e facilitando una risposta tempestiva nelle situazioni di emergenza.



Servizio nazionale,  
**qualificato e**  
**gratuito di pronta**  
**assistenza e**  
**sostegno** delle  
donne vittime di  
violenza maschile e  
di stalking

# Servizio nazionale, qualificato e gratuito di pronta assistenza e **sostegno delle donne vittime di violenza maschile e di stalking**

Il numero di pubblica utilità 1522 ha il primario obiettivo di **fornire informazioni** precise e di **orientare** in modo puntuale l'utenza verso i servizi presenti sul territorio nazionale, capaci di accogliere e di fornire adeguato supporto per superare condizioni di violenza, disagio, malessere e grave emergenza.

A un secondo livello, vengono inoltre implementati la **gestione delle richieste di trasferimento** delle utenti da un territorio all'altro e l'invio ai servizi competenti in un'ottica di lavoro multi-agenzia, così come richiamato dalla Convenzione di Istanbul.

La presente Relazione riporta l'**analisi dei contatti pervenuti al numero 1522** nel corso del trimestre di attività relativo ai mesi di **dicembre 2025, gennaio e febbraio 2026**.

La Relazione fa riferimento alle statistiche estratte da:

- **Centralino telefonico 1522;**
- **Chat** (sito e App);
- **Database** utilizzato dalle operatrici del 1522 per inserire, in forma anonima, le informazioni sull'utenza e i motivi del contatto (di seguito *Database 1522*).

Rispetto a quest'ultimo, è necessario precisare che le chiamate o le chat interrotte e/o prive di contenuto **non sono incluse**; pertanto, non vi è una corrispondenza tra numero di chiamate/chat ricevute e il numero di schede inserite in database.

Inoltre, è importante considerare che, a causa della delicatezza delle situazioni e della metodologia adottata dalle operatrici del 1522 che **rispetta la privacy**, i tempi e i desideri delle donne, **non è sempre possibile rilevare tutti i dati**. Le conversazioni (telefoniche o via chat) non sono infatti delle interviste di raccolta dati, ma dei momenti **per ascoltare senza giudizio l'utenza** e fornire informazioni utili. Si consideri che nell'elaborazione delle statistiche e nella creazione dei grafici si tiene conto del solo valore rilevato.

# 1. Chiamate **in entrata**



## 1. Chiamate in entrata

Le chiamate che giungono al Centralino telefonico 1522 si distinguono in **3 categorie**:

- **chiamate entrate in coda.** Include le chiamate in cui l'utenza, dopo aver ascoltato il messaggio di benvenuto e selezionato una delle lingue disponibili: a) viene messa in contatto con un'operatrice; b) chiude la chiamata mentre è in attesa di parlare con un'operatrice; c) opta per lasciare un messaggio in segreteria; d) non riesce a parlare con un'operatrice.
- **chiamate in blacklist.** Si riferisce alle chiamate provenienti da numeri telefonici dai quali in maniera ricorrente vengono fatte chiamate di "molestia" o di "scherzo" e che il Centralino "blocca" automaticamente;
- **chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto.** Si tratta delle chiamate che l'utente interrompe durante l'ascolto del messaggio informativo iniziale.

Il Servizio 1522 **è attivo 24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno. Gli orari in cui il Servizio 1522 viene garantito in lingue diverse dall'italiano sono:

- **Inglese**, dal lunedì al venerdì, ore 8:00-20:00;
- **Francese**, dal lunedì al venerdì, ore 10:00-14:00;
- **Spagnolo**, dal lunedì al venerdì, ore 10:00-14:00;
- **Arabo**, dal lunedì al venerdì, ore 10:00-12:00;
- **Tedesco**, lunedì, mercoledì, venerdì, ore 10:00-12:00.

**Su appuntamento** si può accedere ad **altre 9 lingue** (albanese, persiano, algerino, siriano, siro-libanese, marocchino, egiziano, berbero, cinese).

## 1. Chiamate in entrata

Nel trimestre di riferimento le **chiamate totali** ricevute dal 1522 sono state **41.792**, con un **aumento del 14,6%** sul trimestre precedente (settembre-ottobre-novembre 2025) in cui erano state 36.470. Di queste, il **44,7%** è rappresentato da **chiamate entrate in coda**, il **49%** da **chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto** e il **6,3%** da **chiamate in blacklist**.

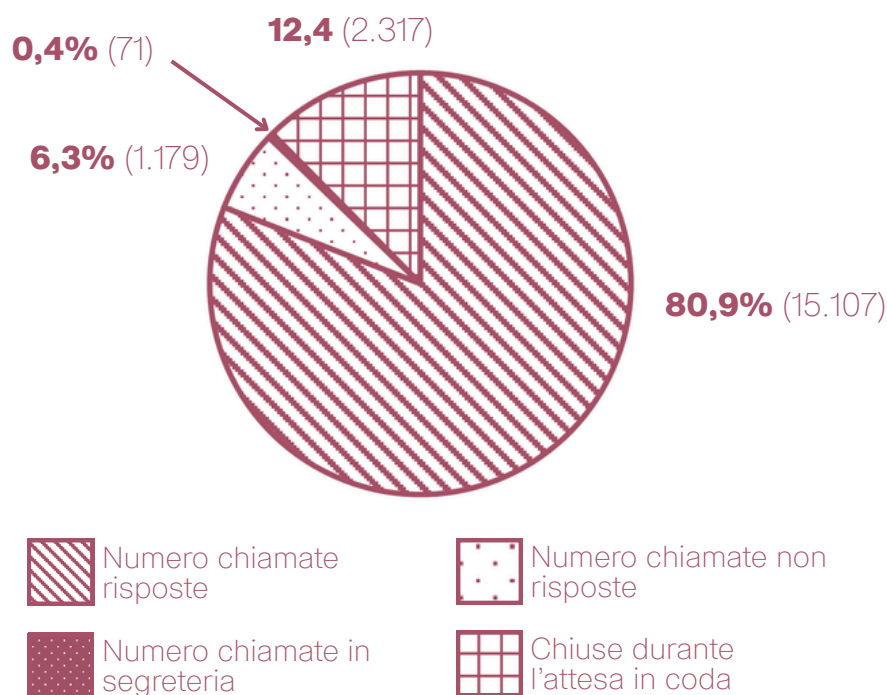
Rispetto al trimestre precedente, è rimasto sostanzialmente invariato il numero di chiamate entrate in coda (18.674 rispetto a 18.947); è invece calato del 64,2% il numero di chiamate in blacklist (da 7.303 a 2.612) ed è raddoppiato il numero di chiamate chiuse nel corso del messaggio di benvenuto (da 10.220 a 20.506). Quest'ultimo aumento è riconducibile quasi esclusivamente ad un'unica utenza telefonica, con tutta probabilità un sistema automatico, che ha contatto il 1522 per 10.800 volte.

<b>Periodo: Dicembre 25 - Gennaio - Febbraio 26</b>	
<b>Numero chiamate entrate in coda</b>	<b>18.674</b>
Numero chiamate risposte	15.107
Numero chiamate non risposte	1.179
Numero chiamate in segreteria	71
Chiuse durante l'attesa in coda	2.317
<b>Numero chiamate in blacklist</b>	<b>2.612</b>
<b>Chiamate chiuse nel corso del messaggio di benvenuto</b>	<b>20.506</b>
<b>Totale</b>	<b>41.792</b>

## 1. Chiamate in entrata

Analizzando la ripartizione delle sole chiamate entrate in coda (18.674), hanno **ricevuto risposta l'80,9%** delle chiamate; il **12,4%** delle chiamate è stato **interrotto dall'utenza** durante l'attesa; il **6,3% non ha ricevuto risposta** e lo **0,4%** si è **conclusa con un messaggio in segreteria**.

### Ripartizione chiamate entrate in coda




Fonte: Centralino 1522

2. **Durata** chiamate  
e **tempo medio** di  
**conversazione**  
per chiamata



3. Tempo di  
**attesa** medio di  
**trasferimento**  
**alle operatrici**



## 2. **Durata** chiamate e **tempo medio di conversazione** per chiamata

La risposta fornita da parte delle operatrici è **personalizzata per ciascuna chiamata**; la durata delle chiamate pertanto **è molto variabile**.

<b>Durata totale chiamate</b>	1.562h 8m 13s
<b>Tempo medio di conversazione per chiamata</b>	06m 22s

Fonte: Centralino 1522

## 3. Tempo di **attesa** medio di **trasferimento alle operatrici**

Il tempo che l'utenza attende prima di essere trasferita ad un'operatrice è, in media, di **31,5 secondi**.

# 4. Distribuzione delle **chiamate**



## 4. Distribuzione delle **chiamate**



I giorni della settimana con un maggior numero di chiamate risultano essere il **lunedì**, il **venerdì** e il **sabato**. Gli orari con maggiore afflusso di chiamate risultano essere quelli tra le 10:00 e le 19:00, fascia oraria che accoglie oltre il 54% delle chiamate totali. In ciascuna ora tra le 10:00 e le 19:00 giungono al 1522 mediamente 2.546 chiamate, contro una media di 1.258 delle ore tra le 19:01 e le 9:59.

Nella Tabella 1 che segue le chiamate sono suddivise per sei **fasce orarie** (00:00-04:00; 04:00-08:00; 08:00-12:00; 12:00-16:00; 16:00-20:00; 20:00-24:00) e **giorno** della settimana. Il dato delle singole celle dunque è la somma di tutte le chiamate arrivate al Servizio 1522 nel trimestre di riferimento incrociando il giorno della settimana e l'orario di arrivo.

La tabella è riportata nelle pagine seguenti.

## 4. Distribuzione delle chiamate



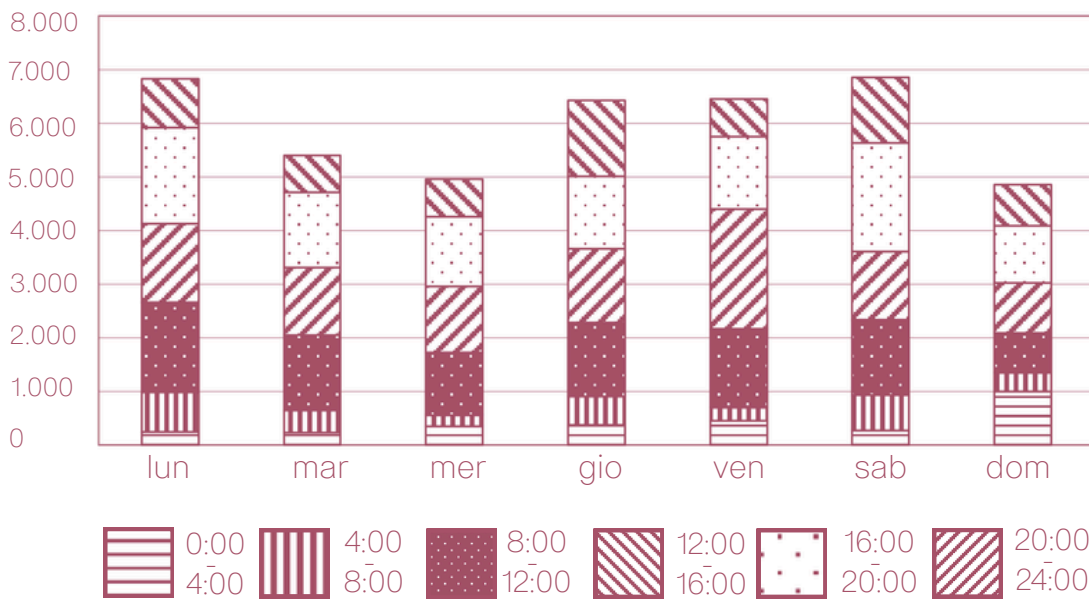
**Tabella 1**

Fascia oraria	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Tot	%
0:00 - 4:00	247	229	349	369	457	268	992	2.911	<b>7</b>
4:00 - 8:00	743	417	203	542	248	662	354	3.169	<b>7,6</b>
8:00 - 12:00	1.673	1.409	1.179	1.370	1.467	1.412	742	9.252	<b>22,1</b>
12:00 - 16:00	1.465	1.260	1.225	1.386	2.232	1.265	943	9.776	<b>23,4</b>
16:00 - 20:00	1.792	1.399	1.301	1.343	1.348	2.033	1.065	10.065	<b>24,6</b>
20:00 - 24:00	905	692	702	1.423	697	1.222	762	6.403	<b>15,3</b>
<b>Tot</b>	<b>6.825</b>	<b>5.406</b>	<b>4.959</b>	<b>6.433</b>	<b>6.449</b>	<b>6.862</b>	<b>4.858</b>	<b>41.792</b>	<b>100</b>

## 4. Distribuzione delle chiamate

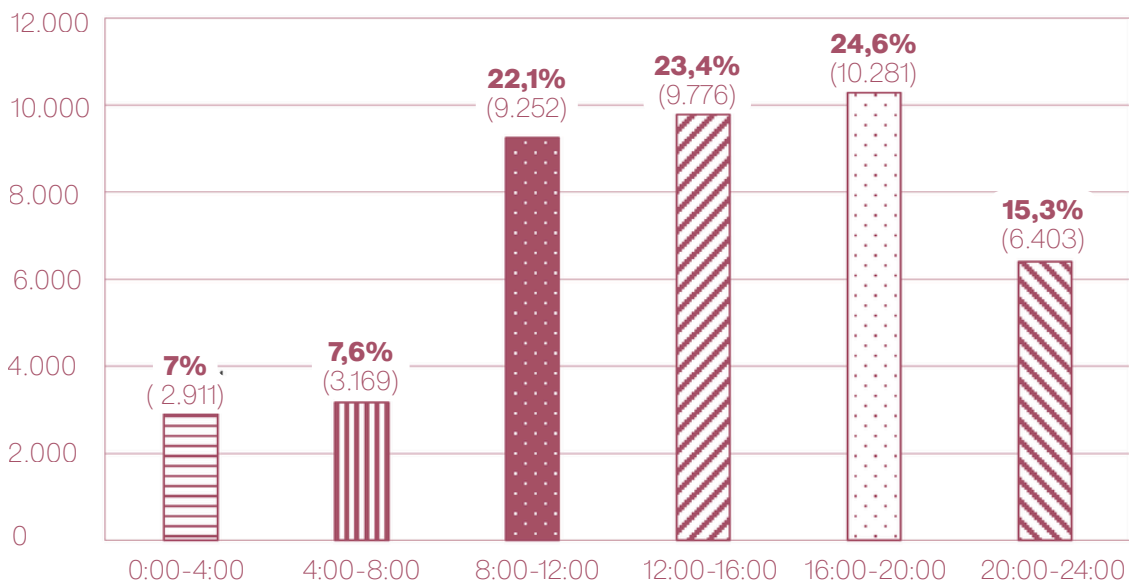


### Distribuzione chiamate per fascia oraria e giorno della settimana



Fonte: Centralino 1522

### Distribuzione chiamate per fascia oraria (in percentuale)



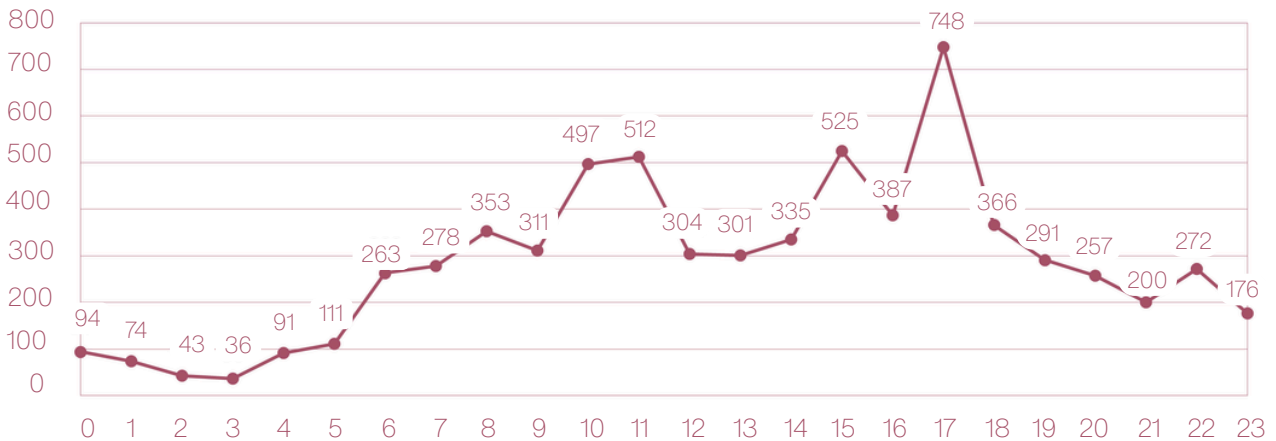
Fonte: Centralino 1522

## 4. Distribuzione delle chiamate

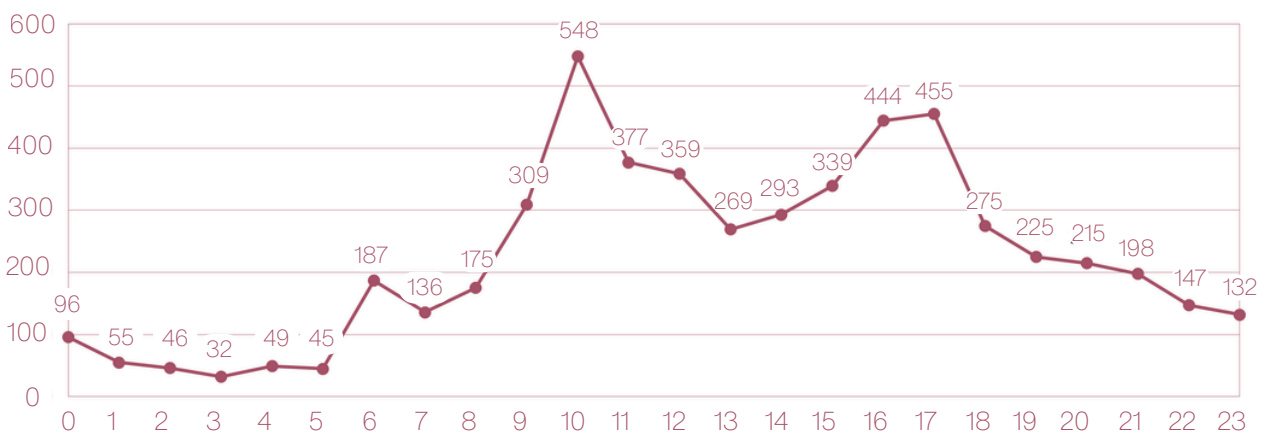


### Distribuzione chiamate per ora e singolo giorno della settimana

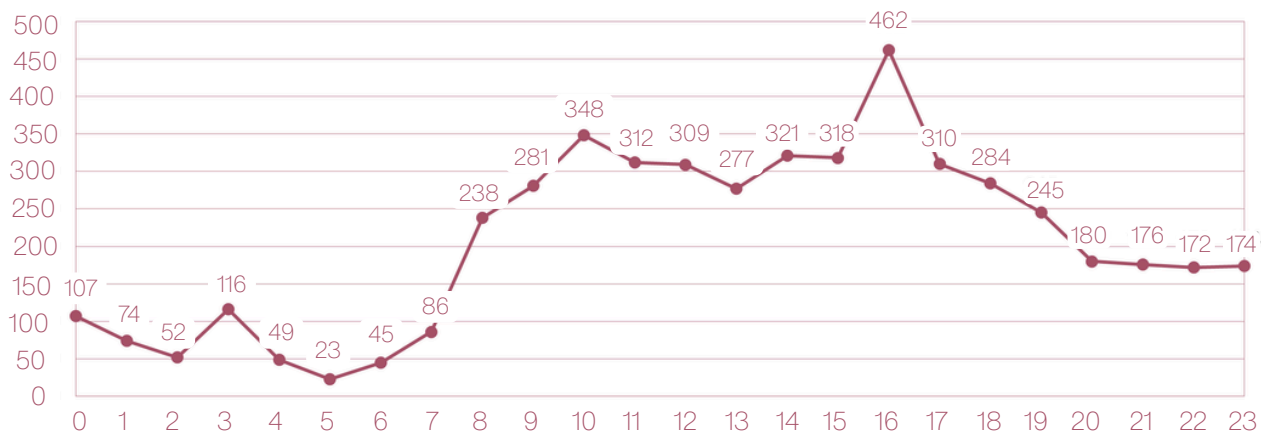
**Lunedì**



**Martedì**



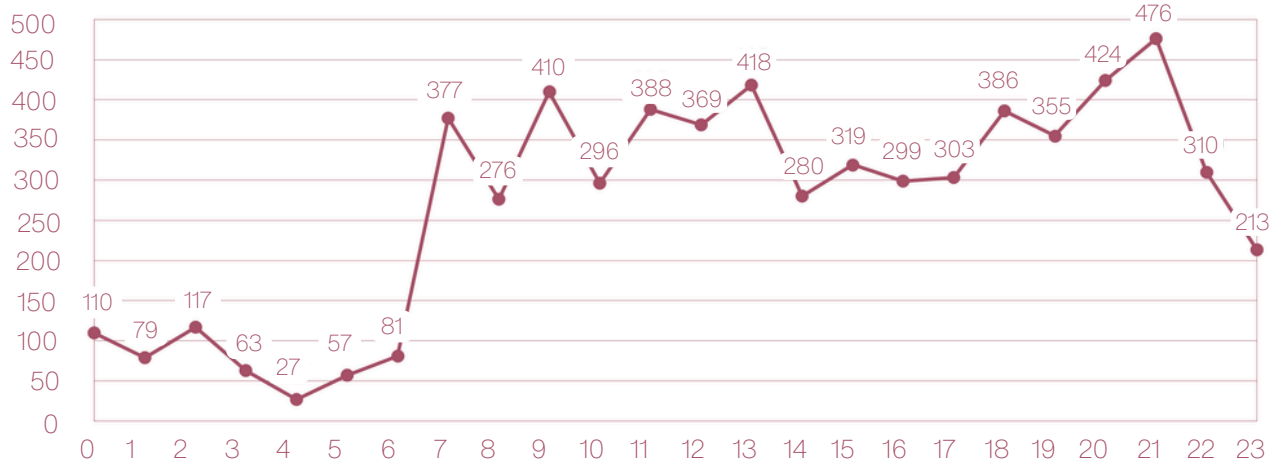
**Mercoledì**



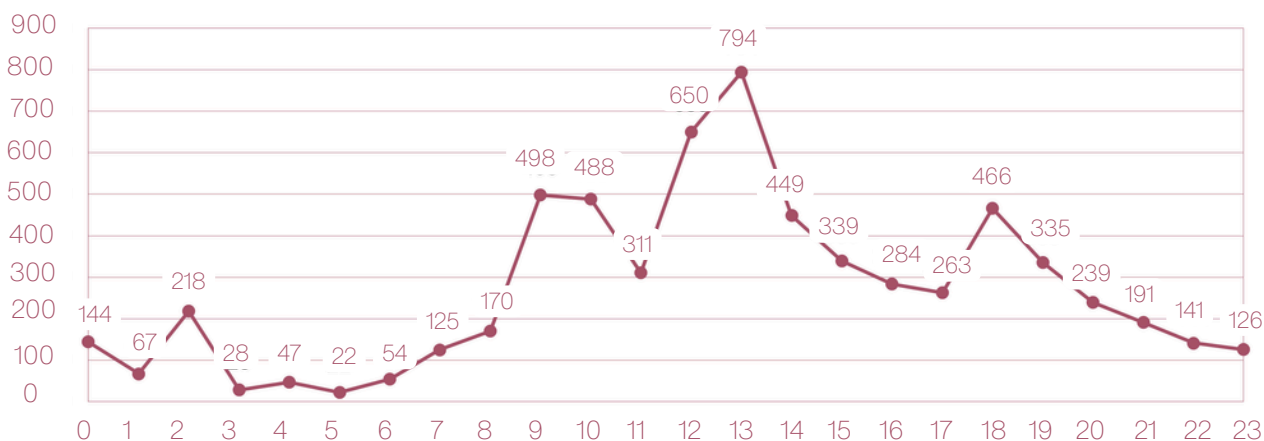
## 4. Distribuzione delle **chiamate**



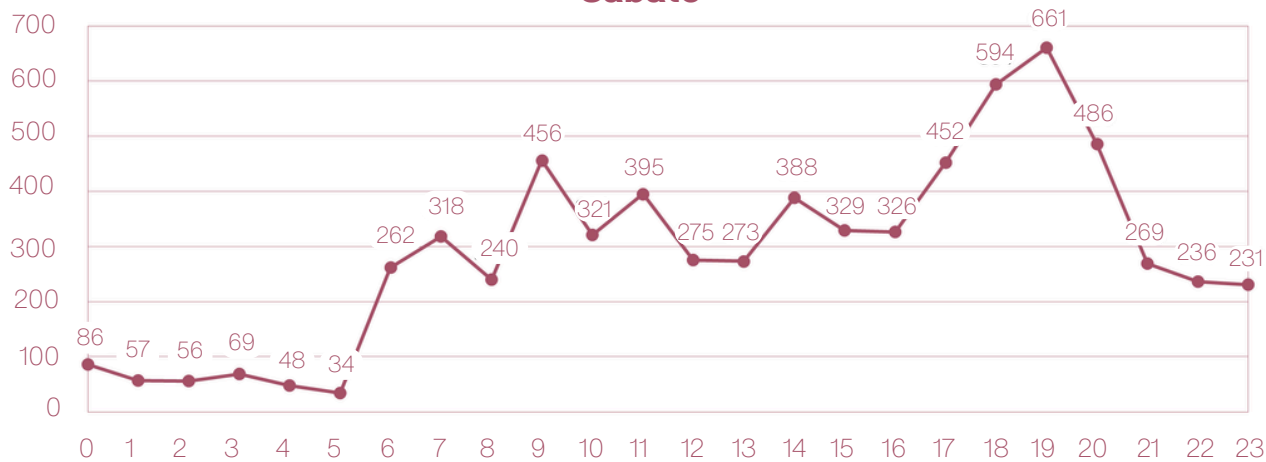
### Giovedì



### Venerdì



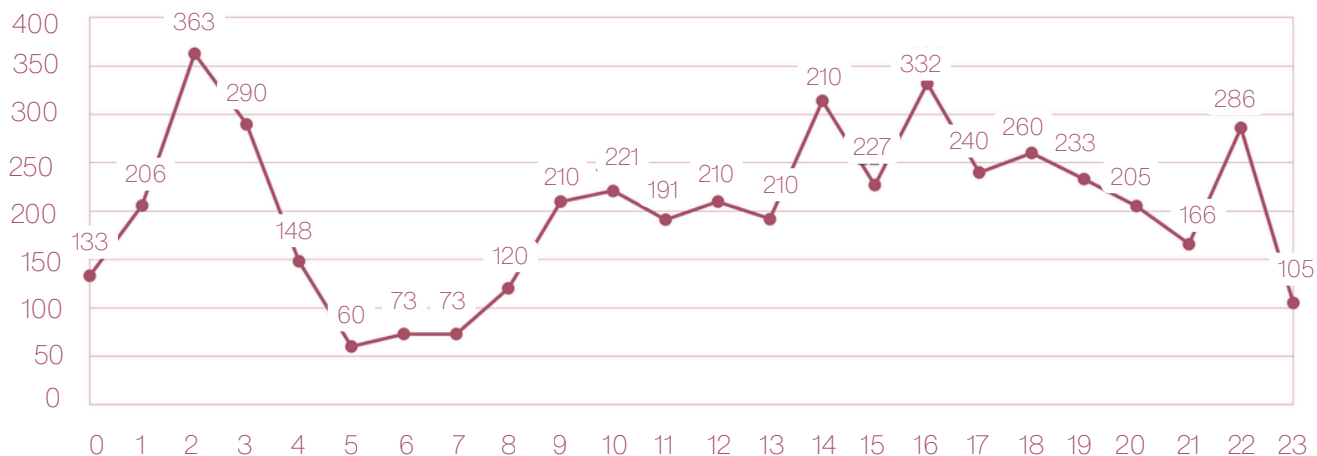
### Sabato



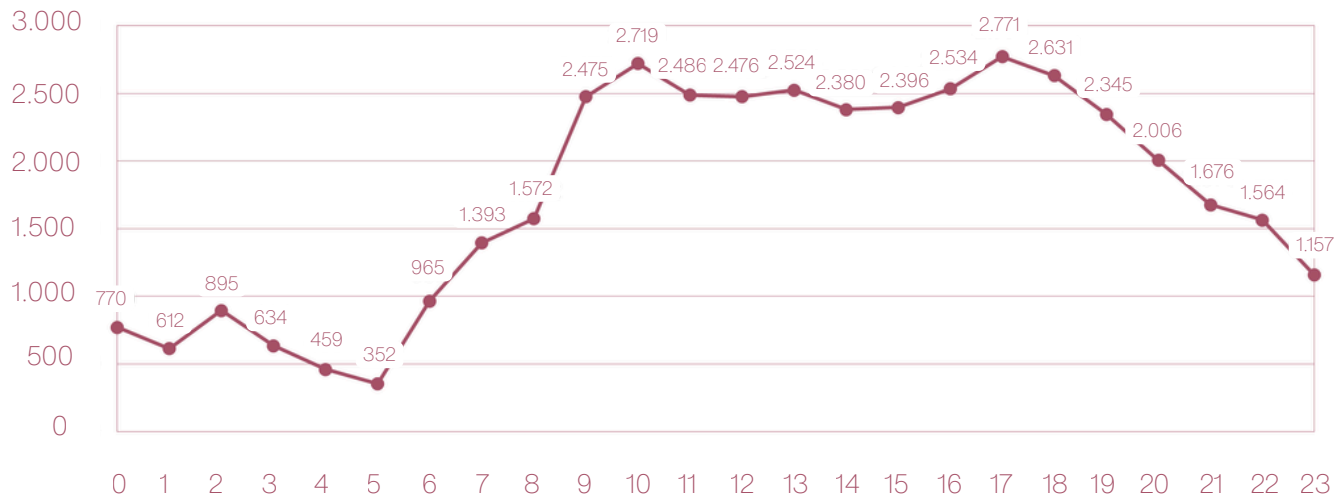
## 4. Distribuzione delle chiamate



### Domenica



### Totale



Fonte: Centralino 1522

# 5. Contatti via **chat**



## 5. Contatti via **chat**

La Chat è **LiveHelperChat**, ampiamente riconosciuta e collaudata nel panorama internazionale, specificamente progettata per garantire comunicazioni in tempo reale in modo **sicuro** e **anonimo**.

La chat è disponibile su **Apple App Store** e **Google Play Store**. Può essere utilizzata anche direttamente sul sito 1522.eu, sia cliccando su **“Parla con noi in chat”** nella home, sia tramite il **pulsante blu** posizionato in basso a destra, facilmente identificabile grazie all'icona. Nella Tabella che segue viene riportato il **numero di contatti via chat arrivati al 1522** nel trimestre di riferimento, suddivisi per numero di chat giunte mediante App e sito. Per **“contatto”** via chat si intende **ogni conversazione avviata** e non il singolo messaggio inviato all'interno della conversazione.

Rispetto al trimestre precedente, il numero totale di contatti via chat risulta in aumento del 6,5% (da 7.246 a 7.720). Mentre è rimasto costante il numero di chat avviate sul sito 1522.eu, il numero di chat avviate mediante App è aumentato del +37,8% (da 889 a 1.225).

N. Chat App	1.225
N. Chat sito	6.495
<b>Totale Chat</b>	<b>7.720</b>

Fonte: Statistics LiveHelperChat

# 6. **Tempo di risposta** media alle **chat**



## 6. Tempo di risposta media alle chat

**Il 75%** delle chat riceve risposta **entro 20 secondi**. Nel complesso, al **94%** delle chat viene dato riscontro da parte delle operatrici **entro 1 minuto**.

Entro i 20 secondi	75%	5.790
Entro i 60 secondi	19%	1.467
Oltre i 60 secondi	6%	463
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>7.720</b>

Fonte: Statistics LiveHelperChat

# 7. Distribuzione delle **chat**



## 7. Distribuzione delle **chat**

La distribuzione dei contatti via chat presenta delle **caratteristiche peculiari** rispetto al canale della telefonata. Nel trimestre di riferimento, la giornata in cui complessivamente giungono maggiori contatti via chat risulta essere il **lunedì**. Le **ore serali** sono quelle in cui i contatti chat **si intensificano**, con un numero rilevante di contatti in aumento a partire dalle ore **21:00**.

Nella Tabella 1 che segue, le chat sono suddivise per sei **fasce orarie** (00:00-04:00; 04:00-08:00; 08:00-12:00; 12:00-16:00; 16:00-20:00; 20:00-24:00) e giorno della settimana. Il dato delle singole celle dunque è la somma di tutti i contatti via chat arrivati al Servizio 1522 nel trimestre di riferimento incrociando il giorno della settimana e l'orario di arrivo.

La tabella è riportata nelle pagine seguenti.

## 7. Distribuzione delle chat



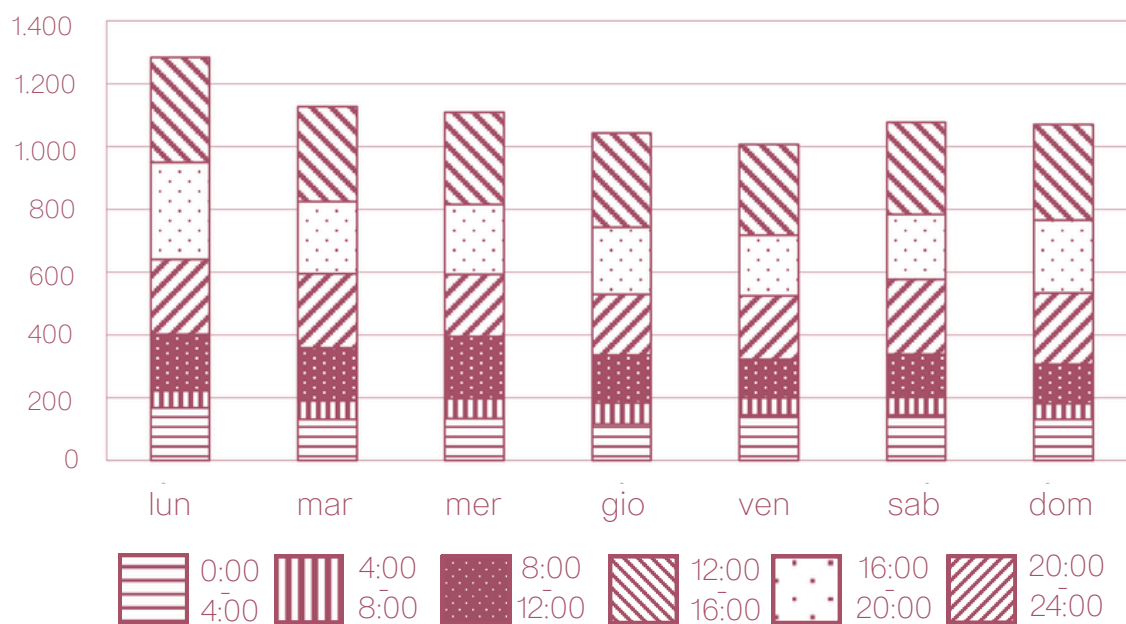
**Tabella 1**

Fascia oraria	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Tot	%
0:00 - 4:00	167	132	134	116	145	145	130	969	<b>12,6</b>
4:00 - 8:00	55	57	64	67	54	56	52	405	<b>5,3</b>
8:00 - 12:00	180	169	196	152	123	137	125	1.082	<b>14</b>
12:00 - 16:00	238	237	199	195	203	240	227	1.539	<b>19,9</b>
16:00 - 20:00	311	229	222	212	193	207	232	1.606	<b>20,8</b>
20:00 - 24:00	334	303	295	302	288	292	305	2.119	<b>27,4</b>
<b>Tot</b>	<b>1.285</b>	<b>1.127</b>	<b>1.110</b>	<b>1.044</b>	<b>1.006</b>	<b>1.077</b>	<b>1.071</b>	<b>7.720</b>	<b>100</b>

## 7. Distribuzione delle chat

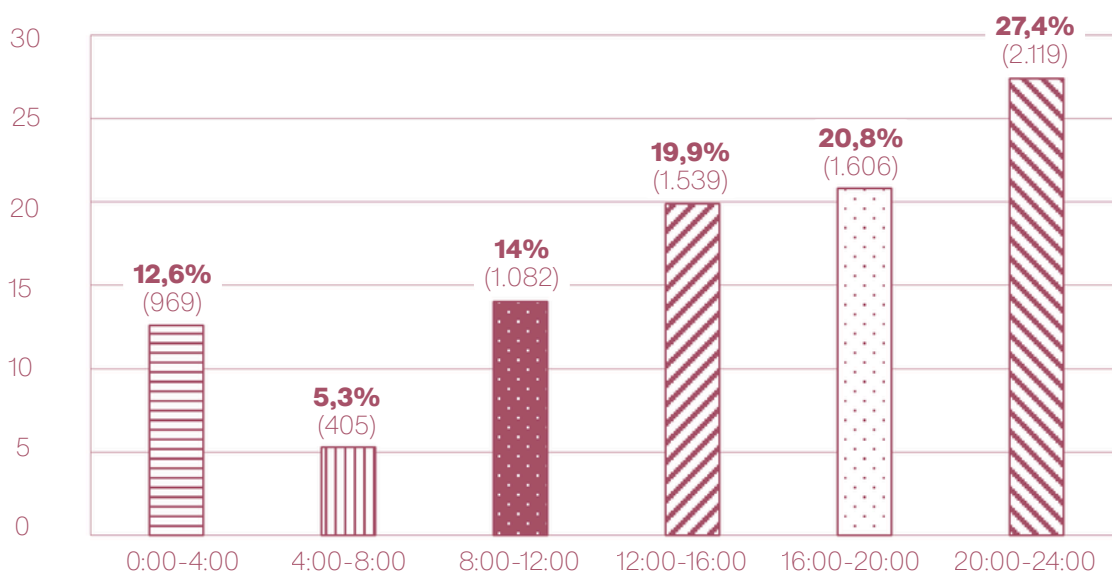


### Distribuzione chat per fascia oraria e giorno della settimana



Fonte: Statistics LiveHelperChat

### Distribuzione chat per fascia oraria in percentuale

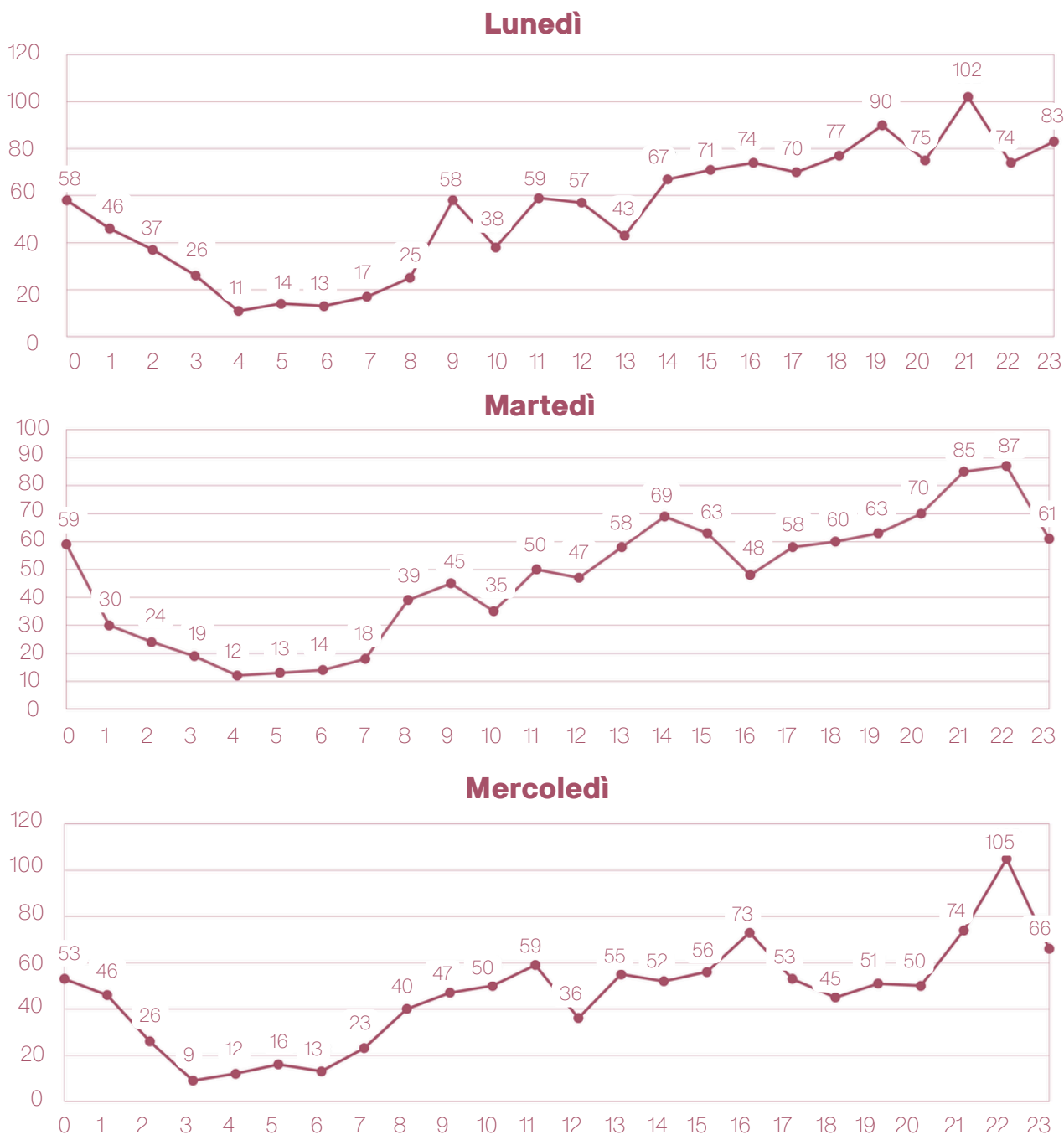


Fonte: Statistics LiveHelperChat

## 7. Distribuzione delle chat



### Distribuzione chat per ora e singolo giorno della settimana

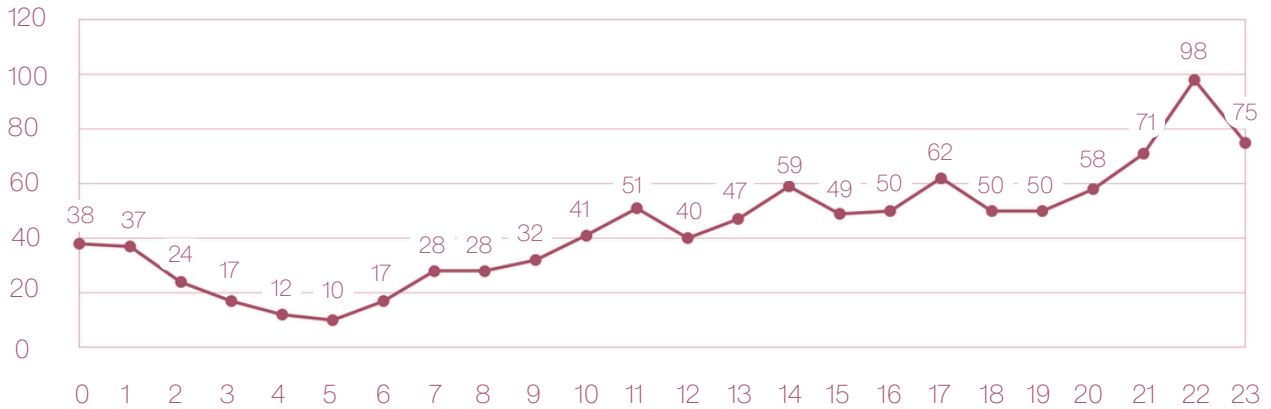


Fonte: Statistics LiveHelperChat

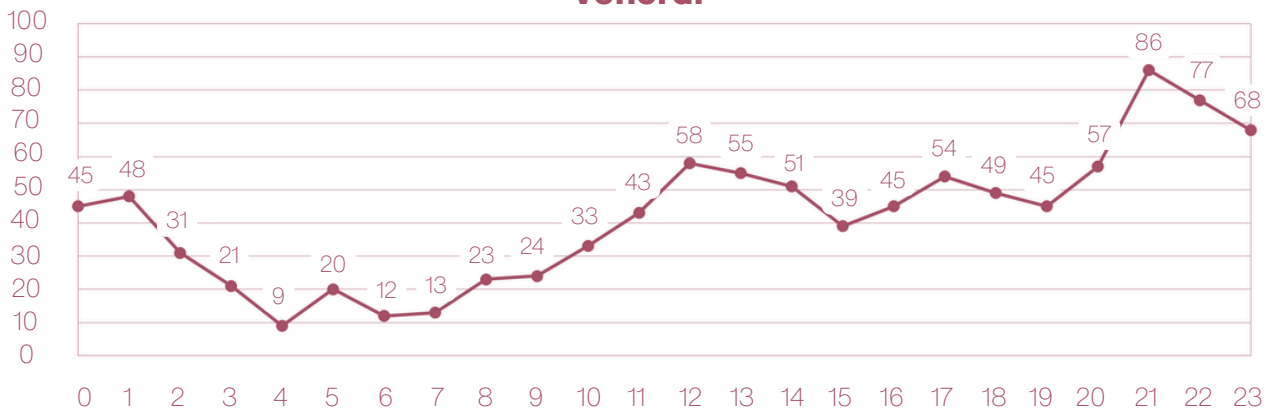
## 7. Distribuzione delle chat



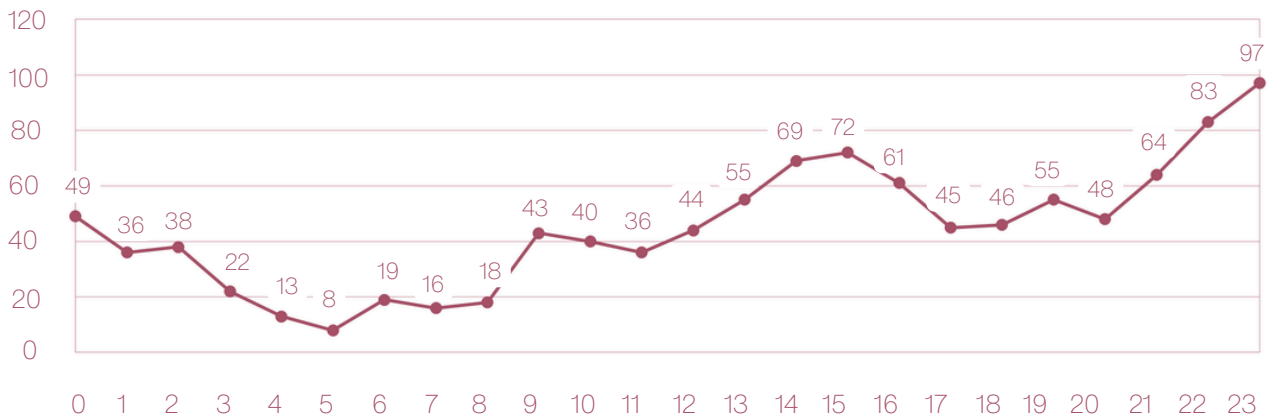
### Giovedì



### Venerdì



### Sabato

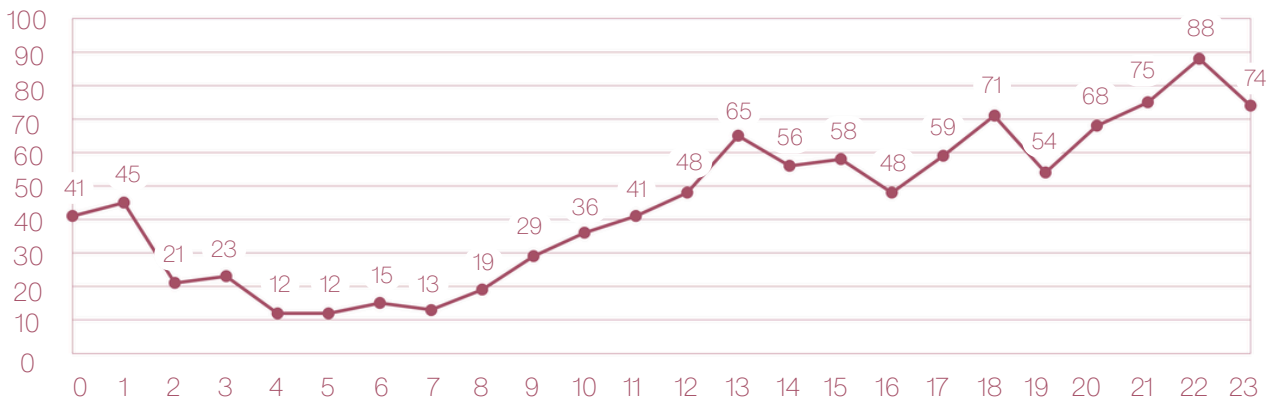


Fonte: Statistics LiveHelperChat

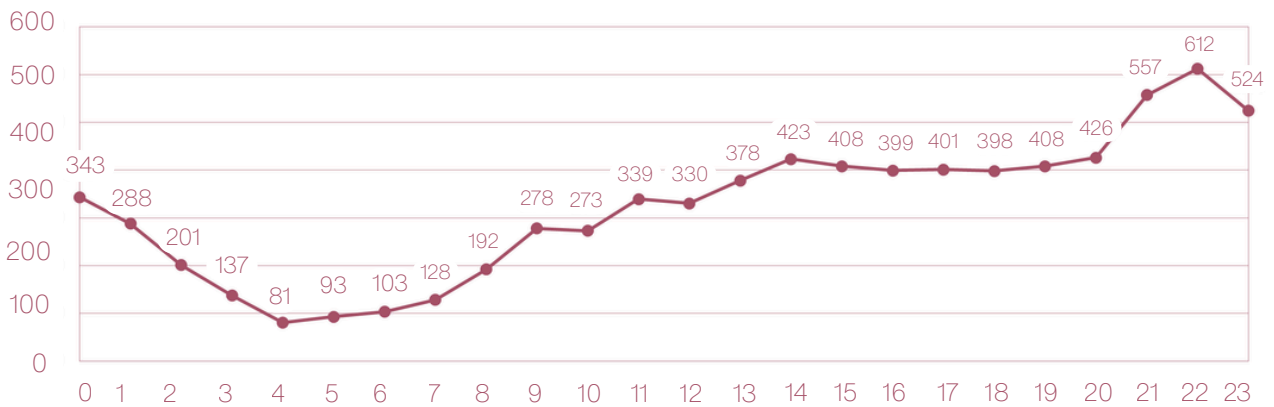
## 7. Distribuzione delle chat



### Domenica




### Totale



Fonte: Statistics LiveHelperChat

8. **Chiamate** alla  
**Rete antiviolenza**  
effettuate dalle  
operatrici



## 8. Totale chiamate alla Rete antiviolenza effettuate dalle operatrici



Le operatrici, oltre a rispondere all'utenza che contatta il 1522 via telefono e via chat, **possono effettuare chiamate verso l'esterno** per motivi collegati all'aggiornamento della mappatura dei Servizi antiviolenza; **per agevolare il trasferimento telefonico diretto dell'utenza** verso il servizio antiviolenza desiderato; per le **chiamate di emergenza**.

Nel trimestre di riferimento, le operatrici hanno effettuato **53 chiamate verso l'esterno** (nel trimestre precedente erano state 163), di cui **10 verso i numeri di emergenza** (112, 118).

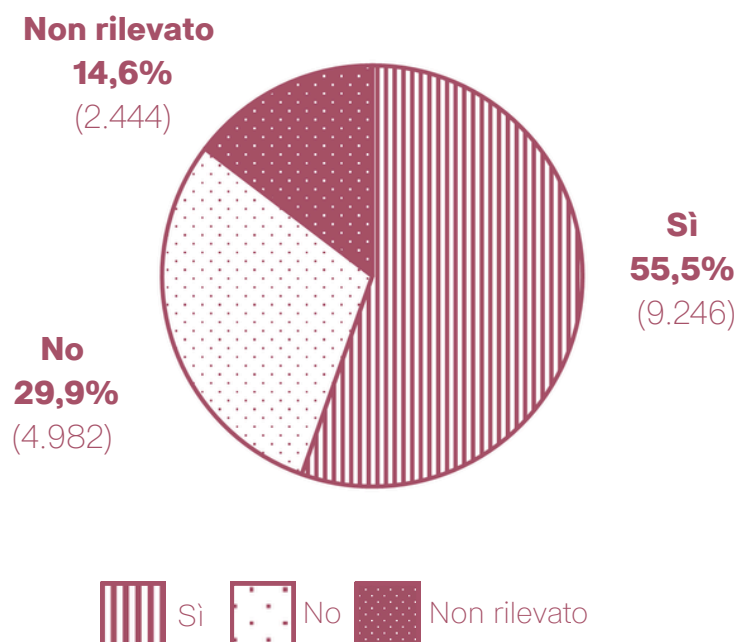
9. **Chi ha**  
**contattato** il 1522



## 9. Chi ha contattato il 1522

Nel trimestre di riferimento, poco più della metà di tutti i contatti ricevuti provengono da “vittime” che hanno contattato il Servizio 1522 per **chiedere aiuto per sé**, per un totale di **9.246 contatti**. La percentuale di “vittime” che contatta il 1522 è in lento, benché progressivo, aumento: passando dal 51,4% del trimestre giugno-luglio-agosto 2025, al 54% del trimestre settembre-ottobre-novembre 2025, fino al 55,5% dell'attuale trimestre.

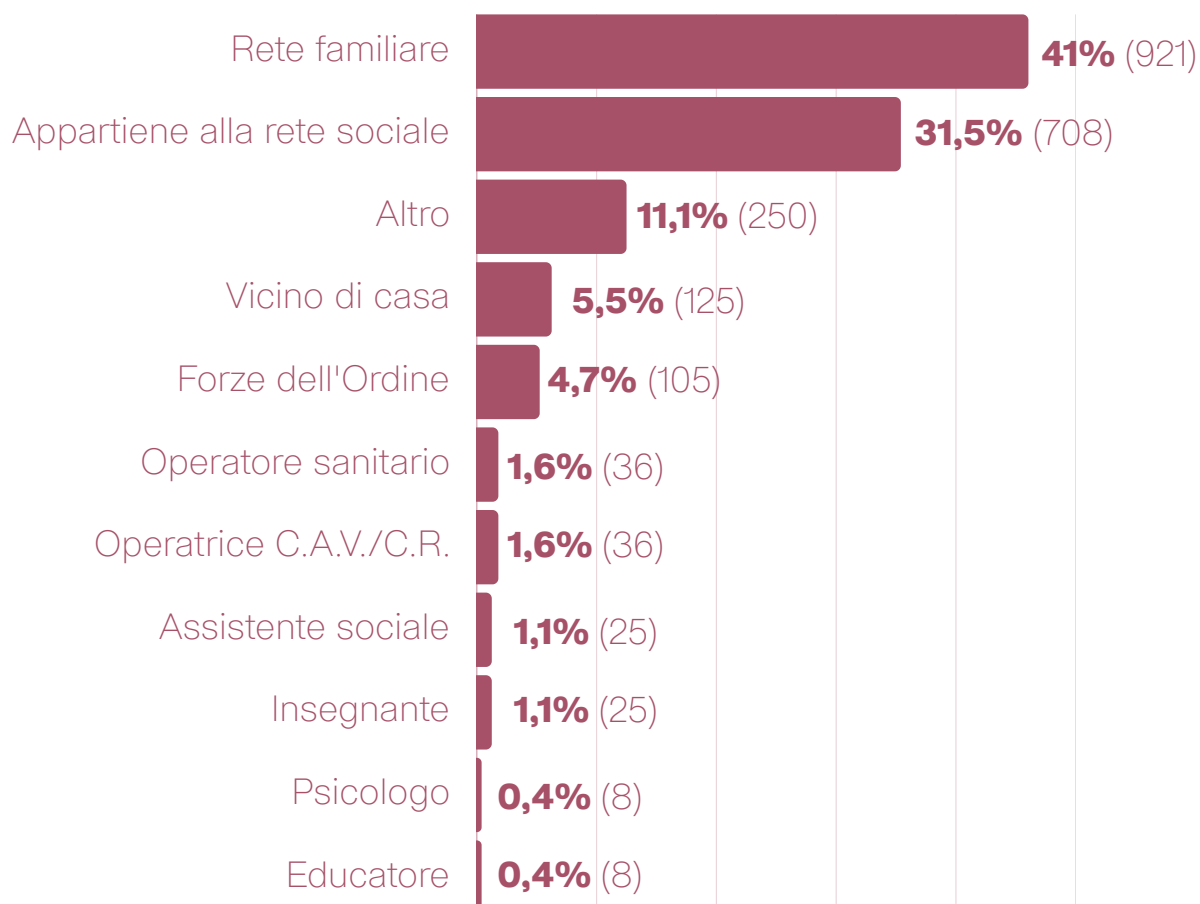
### Chi contatta è vittima?



Fonte: Database 1522

## 9. Chi ha contattato il 1522

Nei casi in cui è stato possibile rilevare questa informazione, oltre alle vittime, la platea di soggetti che contatta il Servizio 1522 include, nell'ordine, componenti della rete familiare, della rete sociale, vicini di casa, Forze dell'Ordine, Centri antiviolenza e operatori/trici sanitari/e.



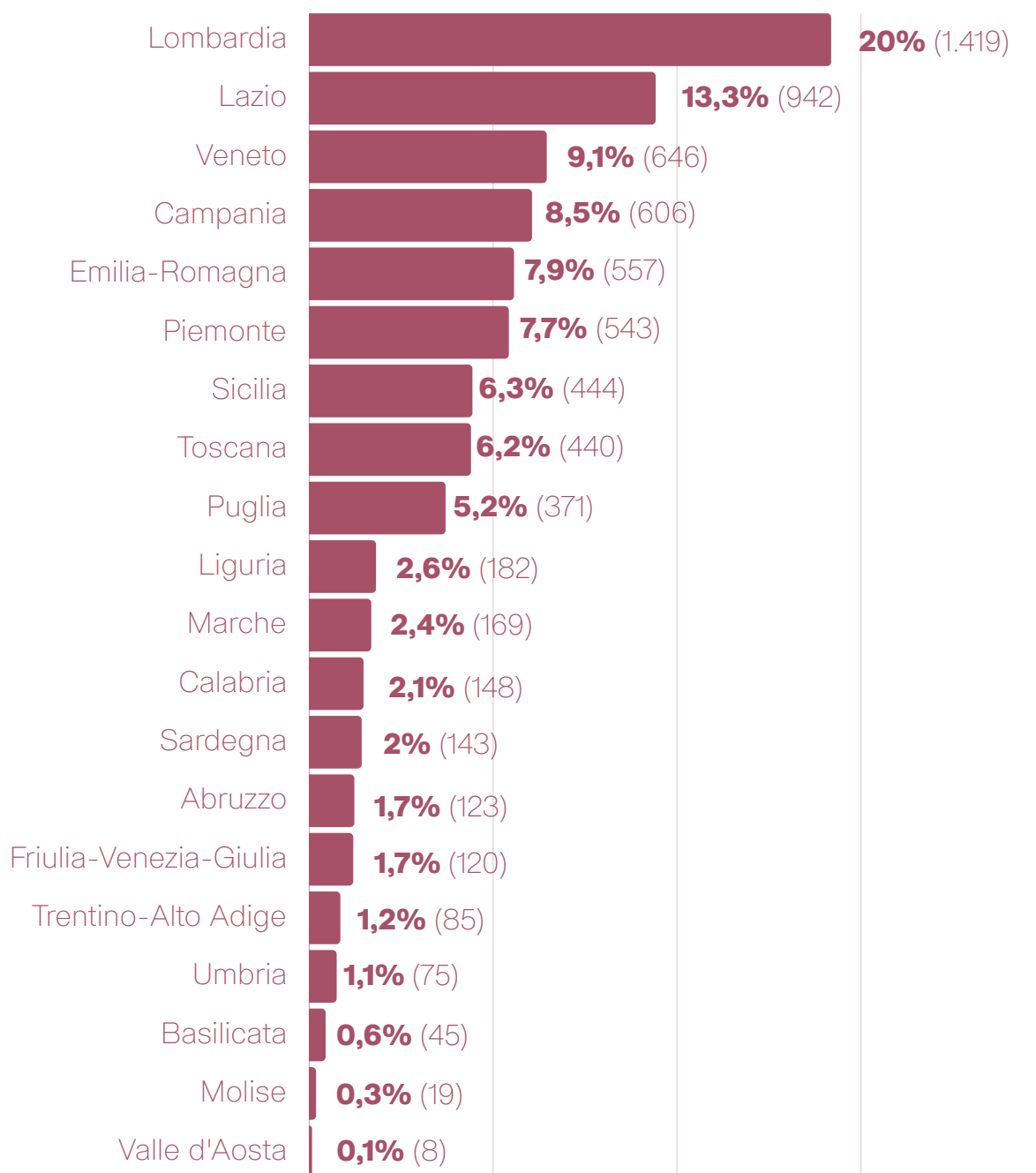
Fonte: Database 1522

10. **Regione di  
provenienza** di  
chi contatta



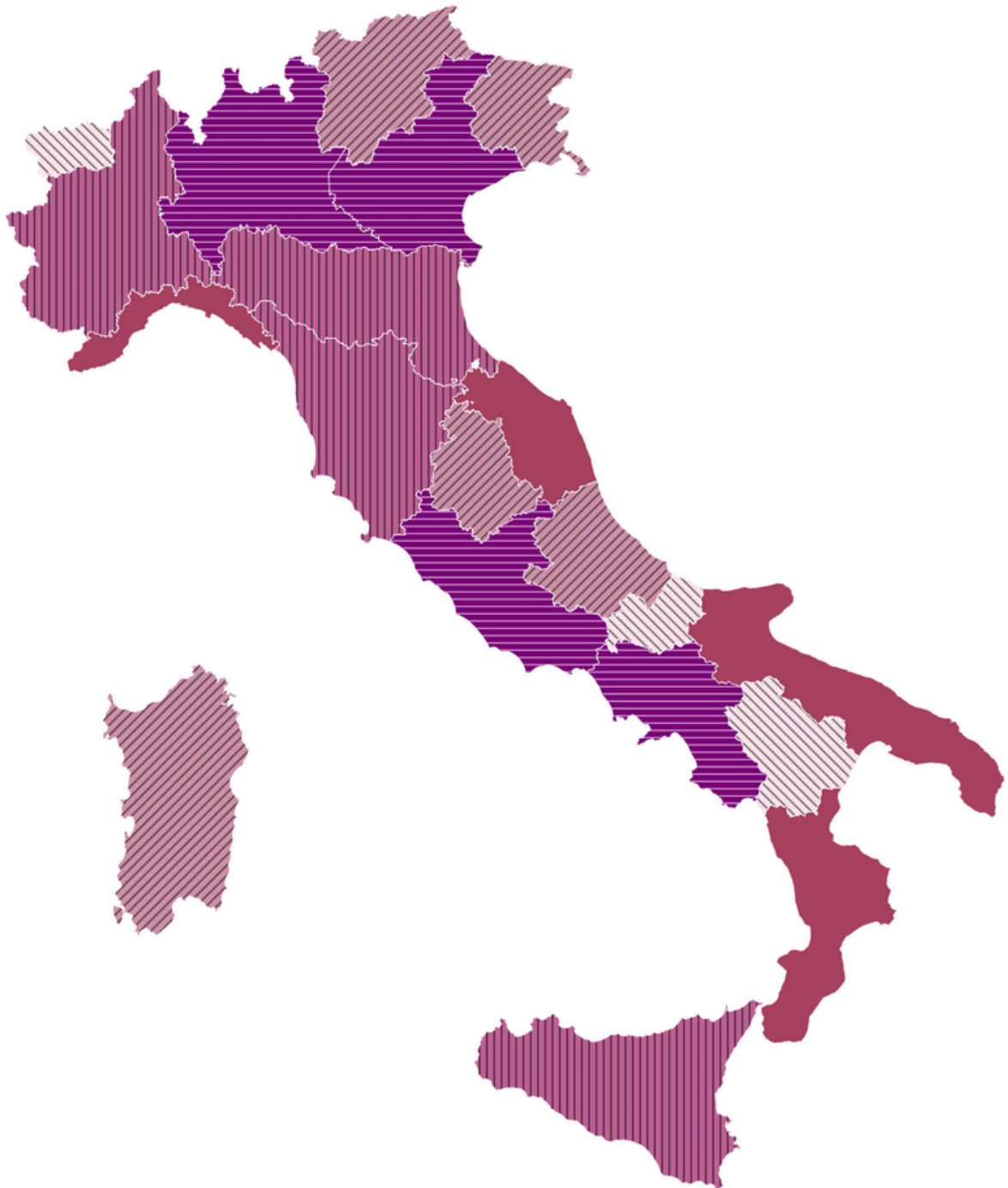
## 10. Regione di provenienza di chi contatta

Nei casi in cui è stato possibile rilevare questa informazione, le Regioni da cui provengono la maggior parte dei contatti al Servizio 1522 si confermano essere, nell'ordine, la **Lombardia**, il **Lazio**, il **Veneto** e la **Campania**. Il dato rispecchia la demografia del Paese, nella misura in cui le Regioni menzionate sono anche le prime quattro Regioni italiane per popolazione residente (Istat 2025).



Fonte: Database 1522

## 10. Regione di provenienza di chi contatta



Fonte: Database 1522

11. **Motivo** di  
contatto



## 11. **Motivo** di contatto

Per “**motivi di contatto validi**” si intendono i contatti da parte di utenti e/o vittime che hanno contattato il 1522 per ragioni congrue rispetto al servizio fornito. Per motivi validi si intendono:

- Richiesta di aiuto vittima di violenza;
- Richiesta di aiuto vittima di stalking;
- Segnalazione di un caso di violenza;
- Richiesta di aiuto per discriminazione;
- Emergenza;
- Informazioni giuridiche;
- Informazioni sul servizio 1522;
- Informazioni per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza;
- Consulenza;
- Informazioni sui Centri antiviolenza;
- Chiamate fuori target;
- Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici;
- Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati;
- Segnalazione su media;
- Disagio psichico.

Per **contatti non validi** si intendono i contatti pervenuti al 1522 per i seguenti motivi:

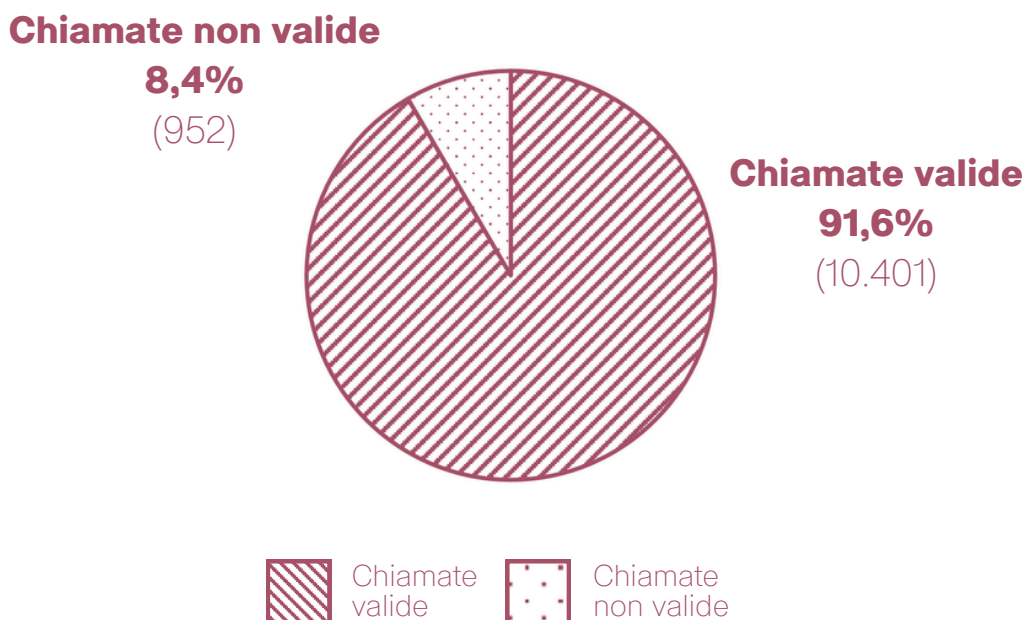
- scherzi;
- molestie;
- chiamate errate.

Tra le ragioni per cui le persone si rivolgono al 1522, sia via telefono sia via chat, la “**richiesta di aiuto vittima di violenza**” si conferma come prevalente. Per le chiamate, il secondo principale motivo di contatto è la richiesta di “**informazioni sui Centri antiviolenza**”, mentre per le chat è la richiesta di “**consulenza**”. Per entrambi i canali rimane rilevante la quota di “**chiamate fuori target**” e di “**disagio psichico**”, che si riferiscono ai contatti che non rientrano nell'ambito di competenza del Servizio 1522, ma che contengono richieste di aiuto o orientamento ad altri servizi o sono espressione di un malessere o di disagio psicologico.

## 11. **Motivo** di contatto

### **Chiamate per motivi validi e non validi**

Nel trimestre di riferimento, le chiamate di cui è stato possibile rilevare il motivo sono state **11.353** (su un **totale di 15.107** chiamate risposte dalle operatrici del Servizio 1522). Tra queste, **10.401** sono state le chiamate effettuate per **motivi** rientranti tra quelli considerati **validi**, mentre sono state **952** le chiamate effettuate per **motivi non validi**.

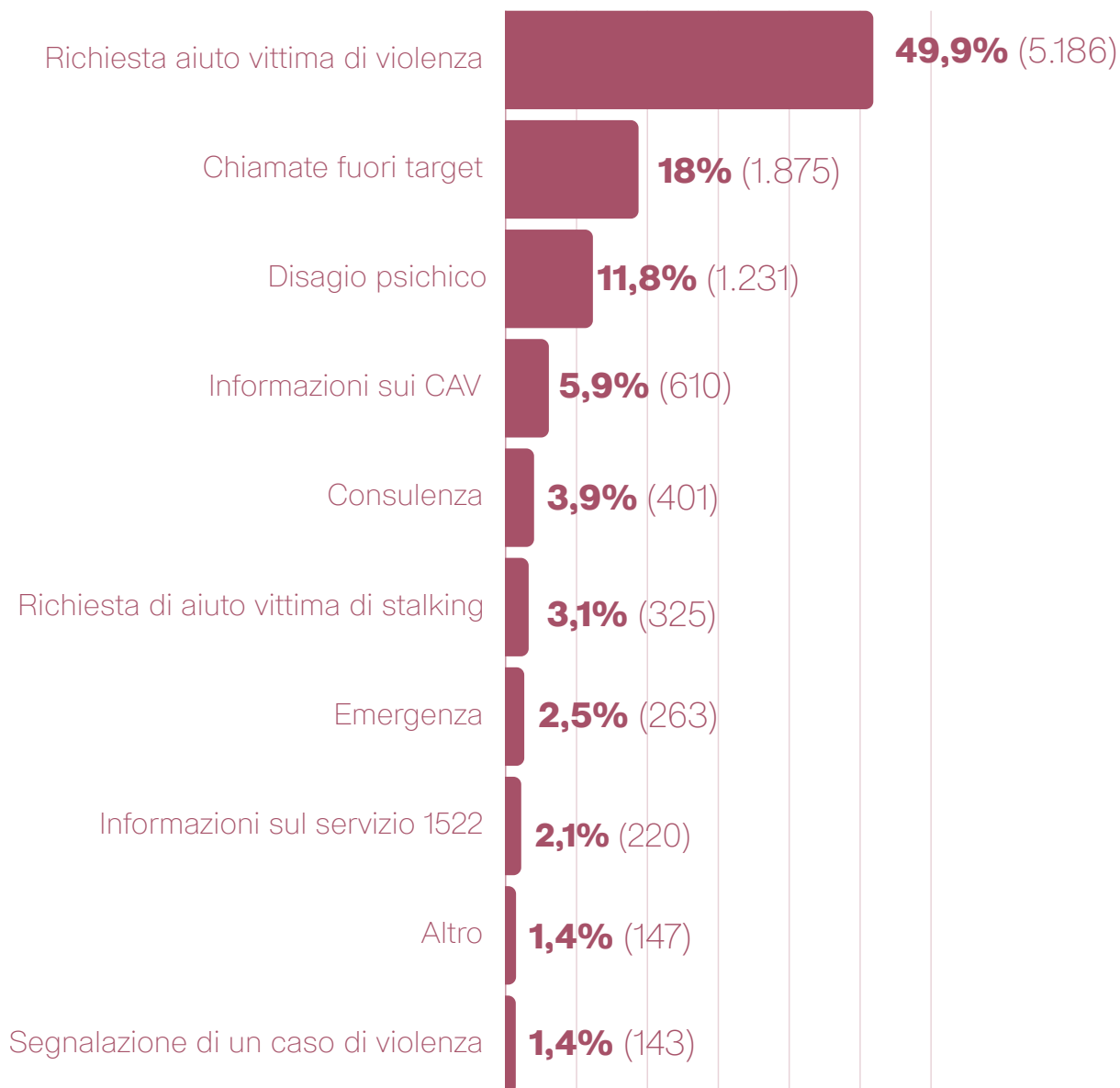


Fonte: Database 1522

Rispetto al trimestre precedente, la percentuale di chiamate valide **è aumentata** dall'89,6% al **91,6%**.

## 11. **Motivo** di contatto

### Chiamate per motivi validi

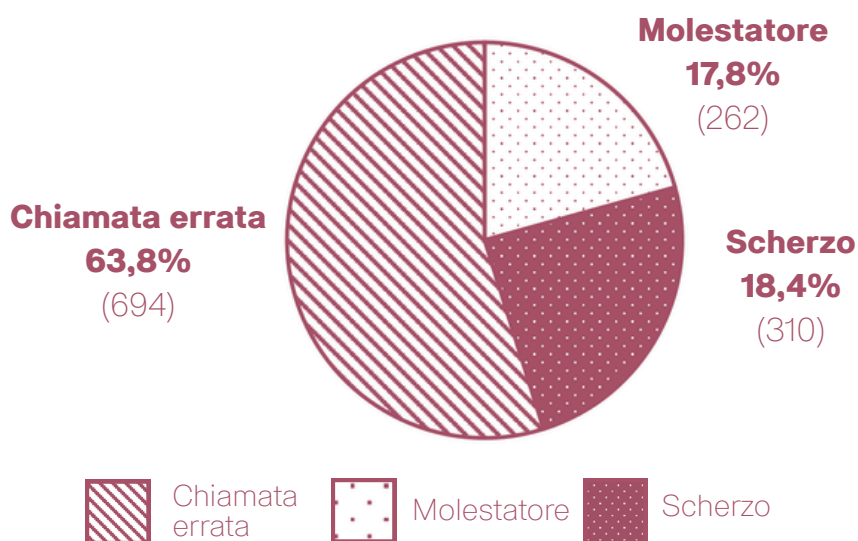


Fonte: Database 1522

## 11. **Motivo** di contatto

Rispetto al trimestre precedente, risulta in leggero calo la percentuale di chiamate per motivi di **“disagio psichico”** (11,8% rispetto a 13,6%), mentre è in leggero aumento la percentuale di chiamate motivate dalla richiesta di **“informazioni sui Centri antiviolenza”** (5,9% rispetto a 5,5%) e per situazioni di **“emergenza”** (2,5% rispetto a 1,5%).

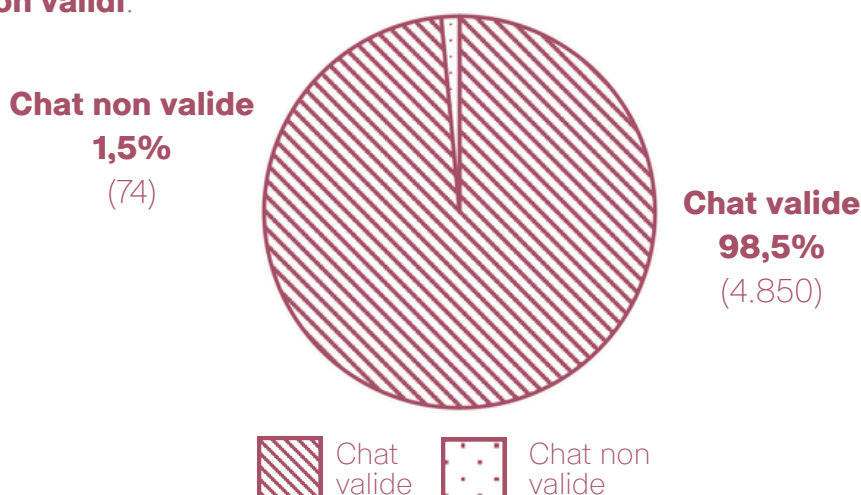
### Chiamate per motivi non validi



Fonte: Database 1522

### Chat per motivi di contatto validi e non validi

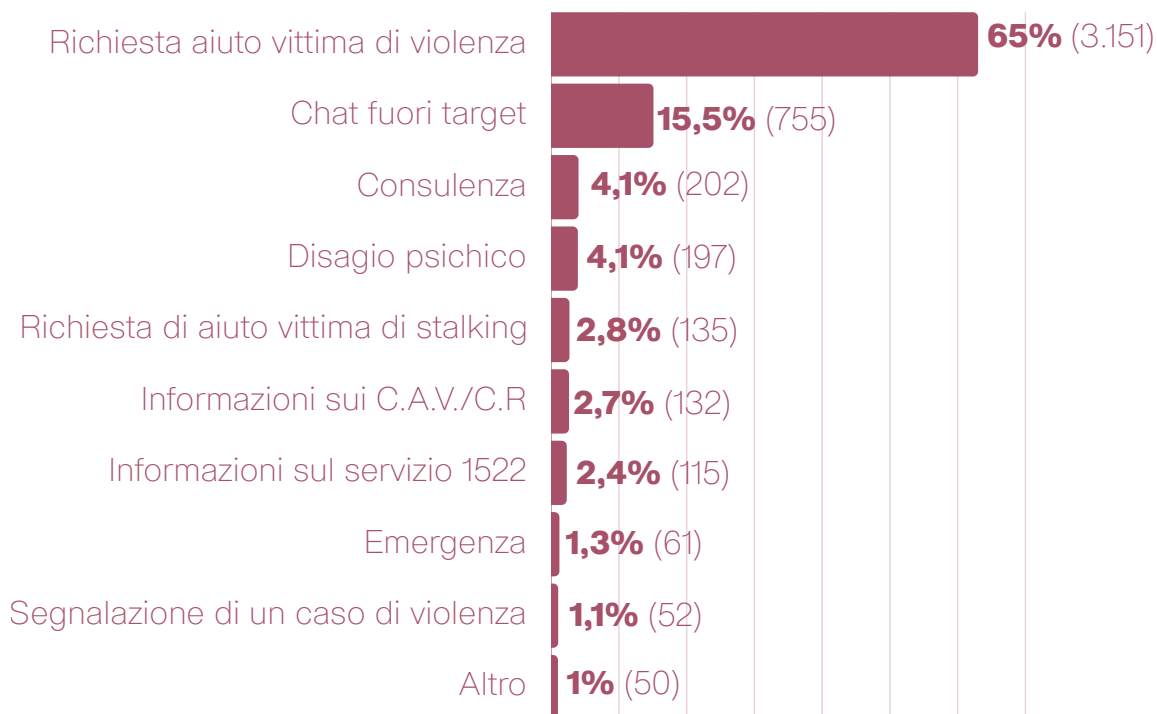
Nel trimestre di riferimento, le chat di cui è stato possibile rilevare il motivo sono state **4.924** (su un totale di 7.720 chat avviate). Tra queste, **4.850** sono state le chat avviate per **motivi** rientranti tra quelli considerati **validi**, mentre sono state **74** le chat avviate per **motivi non validi**.



Fonte: Database 1522

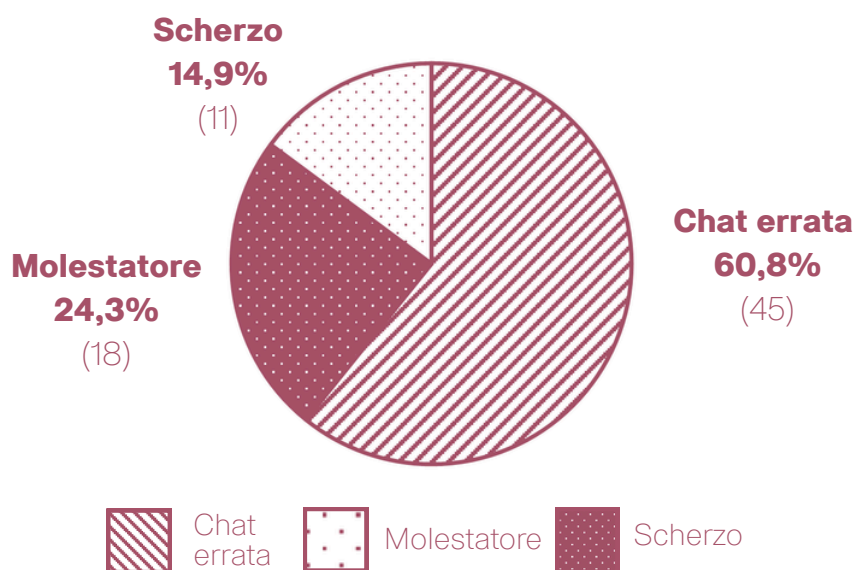
## 11. **Motivo** di contatto

### Chat per motivi validi



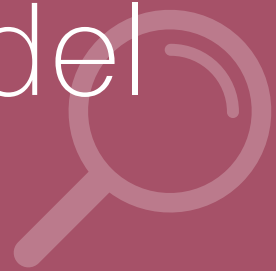
Fonte: Database 1522

### Chat per motivi non validi



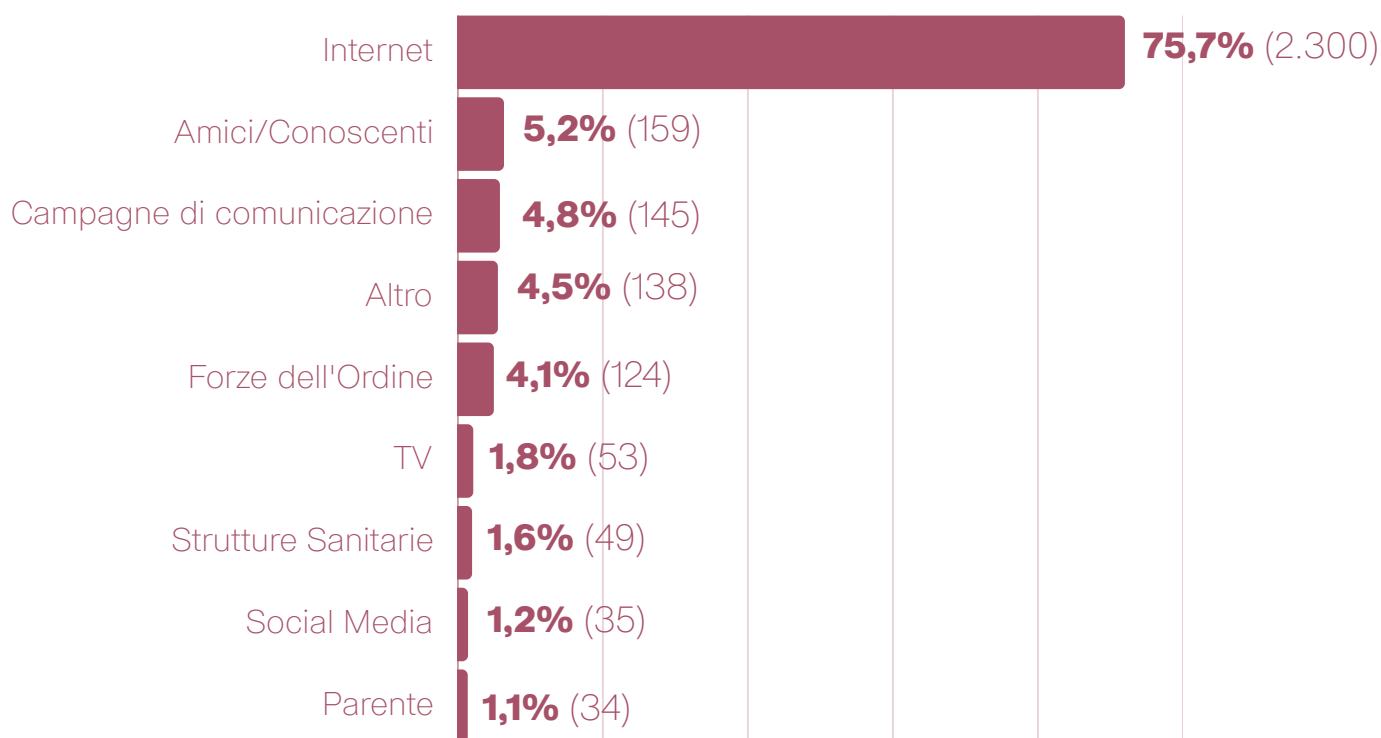
Fonte: Database 1522

12. Modalità di  
**conoscenza** del  
numero 1522



## 12. Modalità di conoscenza del numero 1522

I dati forniscono informazioni sui canali attraverso i quali l'utenza è venuta a conoscenza del servizio 1522. In linea con le rilevazioni precedenti, **internet** risulta svolgere un ruolo sempre più importante nella diffusione del Servizio: sono infatti **3 utenti su 4** a riportarlo quale canale di conoscenza. Restano rilevanti, benché in diminuzione rispetto al trimestre precedente, anche la **rete amicale** (che passa dall'8,2% con 186 rilevazioni al 5,2% con 159) e le **campagne di comunicazione** (che passano dal 6,4% con 146 rilevazioni al 4,8% con 145).



Fonte: Database 1522

13. Invii alla **Rete  
antiviolenza**

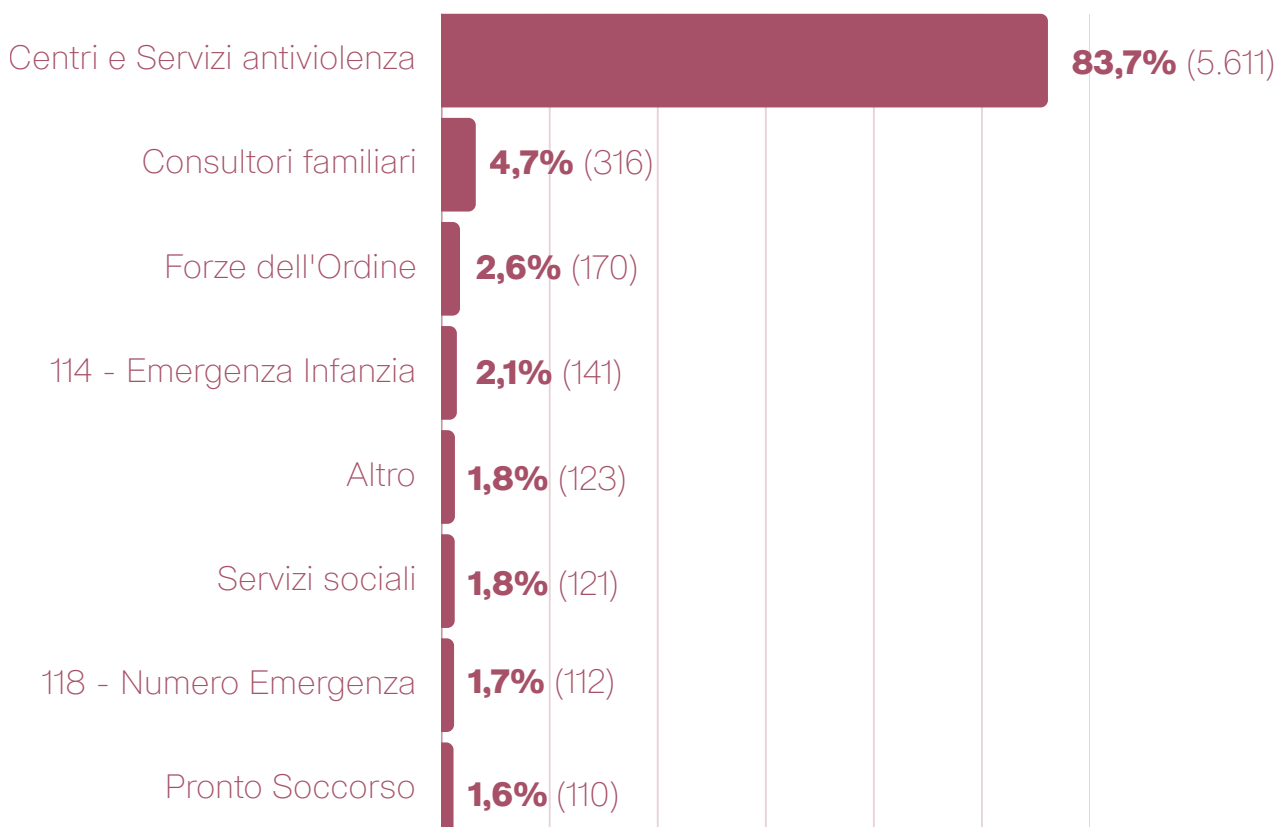


## 13. Invii alla **Rete antiviolenza**



Il 1522 rappresenta un punto di raccordo a livello nazionale e territoriale, **facilitando il collegamento tra le vittime e i servizi di protezione più vicini**. Nei casi in cui a chiamare è la **vittima**, la maggioranza dei contatti ha come esito l'invio verso **Centri e Servizi antiviolenza, Forze dell'Ordine e Consulteri familiari**. A fronte di 9.246 contatti provenienti da "vittime", sono 6.704 gli invii alla rete effettuati dalle operatrici del Servizio 1522.

Si noti che per una **stessa vittima** possono essere fatti **invii a più di un soggetto**; ad esempio, nel corso della medesima chiamata/chat, in base alle sue specifiche esigenze, una vittima può essere indirizzata sia verso uno (o più) Centri antiviolenza del suo territorio sia verso le Forze dell'Ordine o i Servizi socio-sanitari.



Fonte: Database 1522

# 14. **Organizzazione** del gruppo di lavoro



## 14. **Organizzazione** del gruppo di lavoro



Il gruppo di lavoro è composto da **personale femminile**, così come previsto dalla **normativa nazionale** e dalla **Convenzione di Istanbul**, selezionato e formato sulla base degli standard richiesti per lo svolgimento del Servizio. Il gruppo di lavoro ha adeguata competenza a garantire **l'elevata professionalità** e qualità del servizio, con professionalità individuate nei campi della **psicologia, sociologia, diritto, diritti umani, comunicazione interculturale, pari opportunità, statistica**.



Servizi di  
**monitoraggio,  
reporting,  
elaborazioni  
statistiche**



## Servizi di **monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche**



Le attività di monitoraggio, reporting ed elaborazione statistica hanno come obiettivo quello di **raccogliere, elaborare e rendere fruibili dati** ed elementi di analisi utili a:

- **comprendere le caratteristiche** e le evoluzioni dei fenomeni della **violenza di genere e stalking**;
- restituire una fotografia il più possibile dettagliata del **funzionamento del Servizio 1522**;
- approfondire lo **stato della rete di servizi territoriali** a supporto delle vittime e/o dei testimoni della violenza di genere e stalking;
- restituire, nel rispetto della normativa vigente in materia di raccolta e trattamento dati, **un quadro dell'utenza del servizio** di pubblica utilità 1522.

Trimestralmente viene prodotta una relazione sulle attività svolte e vengono fornite a **ISTAT** le estrazioni per l'elaborazione del quadro informativo trimestrale sui dati dei contatti al 1522. Report specifici sono elaborati su richiesta del Dipartimento per le Pari Opportunità.

Tutte le attività di monitoraggio e di reporting si basano su una **lettura intersezionale** e orientata al genere della violenza e dello stalking, nonché sulla contestualizzazione dei **fenomeni trattati come problematiche sociali e non individuali**.

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

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

## 1. Gestione e implementazione della **infrastruttura tecnologica**

L'infrastruttura tecnologica utilizzata prevede l'utilizzo di **strumentazione ad alta affidabilità per l'hosting** delle applicazioni al fine di garantire un **servizio H24-7/7**.

Le postazioni del personale addetto al Servizio di pronta assistenza sono dislocate in un apposito locale situato **presso la sede del Centro Veneto Progetti Donna ODV di Padova**.

Il gestionale per la predisposizione e la gestione delle Schede di contatto, denominato **Codice Donna** è basato su **suiteCRM**, un prodotto di CRM completamente Open Source.

## 2. Gestione e implementazione dei **canali di comunicazione**

Al Servizio 1522 afferiscono i seguenti canali di comunicazione:

- sito web **[www.1522.eu](http://www.1522.eu)**, da cui è possibile accedere alla Chat;
- **APP 1522 - Chat**, da cui è possibile accedere alla Chat, presente sugli **store Apple e Google Play**;
- **Canali social** (Facebook, Instagram, X).



### 3. Gestione ed aggiornamento della **Mappatura** 1522 fornita dal DPO

La Mappatura è lo strumento principale ad uso delle operatrici in relazione all'offerta di risposte concrete alle richieste di contatto rivolte al 1522. La Mappatura dei Centri antiviolenza e delle Case Rifugio è **costantemente aggiornata** sulla base degli input forniti dalle/dai Referenti regionali e dal Dipartimento per le Pari Opportunità.

Nel sito [www.1522.eu](http://www.1522.eu) è pubblicato, per motivi di riservatezza e sicurezza per quanto riguarda le case rifugio, l'**elenco aggiornato dei soli Centri antiviolenza**.



Servizi di  
**comunicazione,**  
**promozione,**  
**informazione,**  
**ristrutturazione** e  
**ottimizzazione** del  
sito web “1522”

## Servizi di **comunicazione, promozione, informazione, ristrutturazione e ottimizzazione** del sito web “1522”



Il Servizio 1522 prevede **attività di comunicazione e informazione** con l'obiettivo di agevolare la corretta diffusione di informazioni, report, dati, nonché di permettere un'azione di sensibilizzazione ed informazione ad ampio raggio della collettività sul numero nazionale di pubblica utilità 1522. Per ciascun trimestre di attività, viene predisposto un **Calendario editoriale**, comprensivo anche dei canali social, seguendo le linee guida indicate dal Piano di comunicazione concordato con il Dipartimento per le Pari Opportunità.



