



2025

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

Giugno - Luglio - Agosto

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 per giorni della settimana e ore del giorno
5. Contatti via chat
6. Tempo di risposta media alle chat
7. Distribuzione delle chat per giorni della settimana e ore del giorno
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

B - Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche **46**

INDICE

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

48

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

D - Servizi di comunicazione, promozione, informazione, ristrutturazione e ottimizzazione del sito web 1522.eu

52

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) 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 antiviolenza (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 **giugno, luglio, agosto 2025**.

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 orari diversi 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 **34.620**, con un **aumento del 7%** rispetto al trimestre precedente (marzo-aprile-maggio 2025). Di queste, il **53,3%** è rappresentato da **chiamate entrate in coda**, il **28,9%** di **chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto** e il **17,8%** di **chiamate in blacklist**.

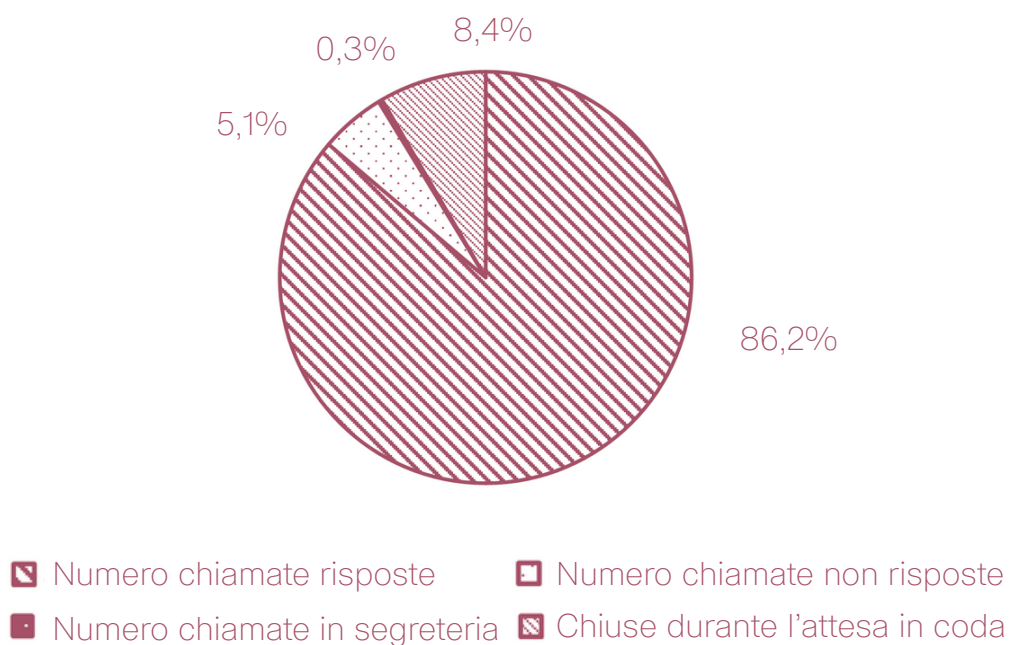
Periodo: Giugno - Luglio - Agosto	
Numero chiamate entrate in coda	18.455
Numero chiamate risposte	15.911
Numero chiamate non risposte	943
Numero chiamate in segreteria	59
Chiuse durante l'attesa in coda	1.542
Numero chiamate in blacklist	6.178
Chiamate chiuse nel corso del messaggio di benvenuto	9.987
Totale	34.620

Fonte: Centralino 1522

1. Chiamate in entrata

Analizzando la ripartizione delle sole chiamate entrate in coda (18.455), hanno **ricevuto risposta l'86,2%** delle chiamate; l'**8,4%** delle chiamate è stato **interrotto dall'utenza** durante l'attesa; il **5,1%** non ha ricevuto risposta e lo **0,3%** 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**.

Durata totale chiamate	1.594h 18m 30s
Tempo medio di conversazione per chiamata	05m 53s

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 **36,5 secondi**.

4. Distribuzione delle chiamate **per giorni della settimana e ore del giorno**



4. Distribuzione delle chiamate per giorni della settimana e ore del giorno



I giorni della settimana con un maggior numero di chiamate risultano essere il **lunedì**, il **martedì** e il **venerdì**. Gli orari con maggiore afflusso di chiamate risultano essere quelli tra le 10 e le 12 e tra le 15 e le 18.

Nelle Tabelle che seguono, la colonna "**ora**" riporta le ore **dalle 00:00 alle 23:59** della giornata, mentre la riga "**giorno**" indica il 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.

Le tabelle sono riportate nelle pagine seguenti.

4. Distribuzione delle chiamate per giorni della settimana e ore del giorno



Ora / giorno	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Tot
0:00	173	117	163	114	226	146	150	1.089
1:00	124	68	82	102	73	109	116	674
2:00	123	85	50	79	65	59	115	576
3:00	94	66	68	76	50	68	75	497
4:00	52	31	83	45	45	46	54	356
5:00	26	39	31	37	39	36	70	278
6:00	63	41	68	43	52	49	48	364
7:00	94	121	88	78	81	83	80	625
8:00	179	176	209	200	167	149	133	1.213
9:00	278	260	230	229	258	240	201	1.696
10:00	378	354	347	300	334	276	330	2.319
11:00	377	354	292	313	264	269	253	2.122
12:00	290	379	279	266	273	294	332	2.113

4. Distribuzione delle chiamate per giorni della settimana e ore del giorno



Ora / giorno	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Tot
13:00	300	320	271	210	296	232	238	1.867
14:00	311	288	260	294	288	292	274	2.007
15:00	356	330	289	316	325	355	273	2.244
16:00	328	283	250	330	308	311	270	2.080
17:00	358	366	328	283	302	292	311	2.240
18:00	325	339	289	300	304	292	319	2.168
19:00	292	266	265	346	267	278	298	2.012
20:00	217	348	295	175	277	192	250	1.754
21:00	236	241	225	222	242	194	276	1.636
22:00	196	163	205	177	262	208	198	1.409
23:00	159	218	158	186	221	188	151	1.281
Tot	5.329	5.253	4.825	4.721	5.019	4.658	4.815	34.620

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.

N. Chat App	1.119
N. Chat sito	5.017
Totale Chat	6.136

Fonte: Statistics LiveHelperChat

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



6. Tempo di risposta media alle chat



L'**81%** delle chat riceve risposta **entro 20 secondi**. Nel complesso, al **96%** delle chat viene dato riscontro da parte delle operatrici **entro 1 minuto**.

Entro i 20 secondi	81%
Entro i 60 secondi	15%
Oltre i 60 secondi	4%

Fonte: Statistics LiveHelperChat

7. Distribuzione delle **chat** per **giorni della settimana e ore del giorno**



7. Distribuzione delle **chat** per **giorni della settimana** e **ore del giorno**



La distribuzione dei contatti via chat presenta delle **caratteristiche peculiari** rispetto al canale della telefonata. Nel trimestre di riferimento, la giornata in cui mediamente giungono maggiori contatti via chat risulta essere la **domenica**; il numero di contatti nei giorni della settimana **tra il lunedì e il sabato** presenta un **andamento costante**. Le **ore serali** sono quelle in cui i contatti chat **si intensificano**, con un numero rilevante di contatti tra le ore **23:00 e le 01:00**.

Nelle Tabelle che seguono, la colonna **"ora"** riporta le ore dalle **00:00 alle 23:59** della giornata, mentre la riga **"giorno"** indica il 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.

Le tabelle sono riportate nelle pagine seguenti.

7. Distribuzione delle **chat** per **giorni della settimana** e **ore del giorno**



Ora / giorno	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Tot
0:00	45	35	55	41	46	43	80	345
1:00	31	29	26	35	31	47	48	247
2:00	27	21	25	16	30	35	27	181
3:00	19	21	20	15	14	25	25	139
4:00	18	7	15	13	19	11	20	103
5:00	6	4	6	5	12	8	10	51
6:00	15	15	13	9	7	17	21	97
7:00	12	22	17	17	15	16	13	112
8:00	20	22	9	22	19	23	28	143
9:00	25	34	43	15	27	18	38	200
10:00	37	43	44	28	34	43	48	277
11:00	45	37	41	42	54	41	39	299
12:00	46	30	30	35	32	25	58	256

7. Distribuzione delle **chat** per **giorni della settimana** e **ore del giorno**



Ora / giorno	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Tot
13:00	43	41	58	56	37	25	47	307
14:00	45	52	53	53	44	43	58	348
15:00	48	57	62	49	30	38	51	335
16:00	40	47	40	44	31	46	48	296
17:00	37	38	40	42	34	49	42	282
18:00	38	40	43	51	46	40	62	320
19:00	48	30	45	50	38	41	61	313
20:00	54	35	58	50	34	28	62	321
21:00	49	56	55	51	34	54	55	354
22:00	54	56	57	59	48	48	56	378
23:00	80	64	52	51	59	63	63	432
Tot	882	836	907	849	775	827	1.060	6.136

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**.

In totale le operatrici hanno effettuato **1.382 chiamate verso l'esterno**, il **65,7%** delle quali **ha ottenuto risposta**.

Numero chiamate risposte	908
Numero chiamate occupate	115
Numero chiamate non risposte	359
Durata chiamate risposte	37h 42m 21s
Totale chiamate	1.382

Fonte: Centralino 1522

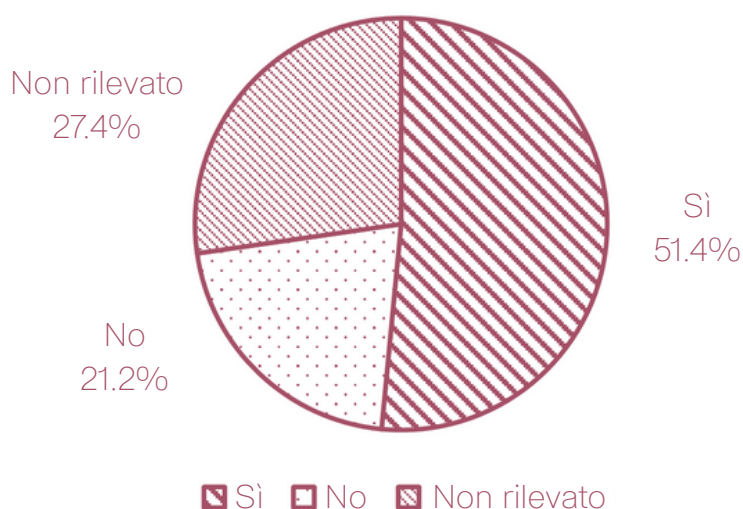
9. **Chi ha
contattato** il 1522



9. Chi ha contattato il 1522

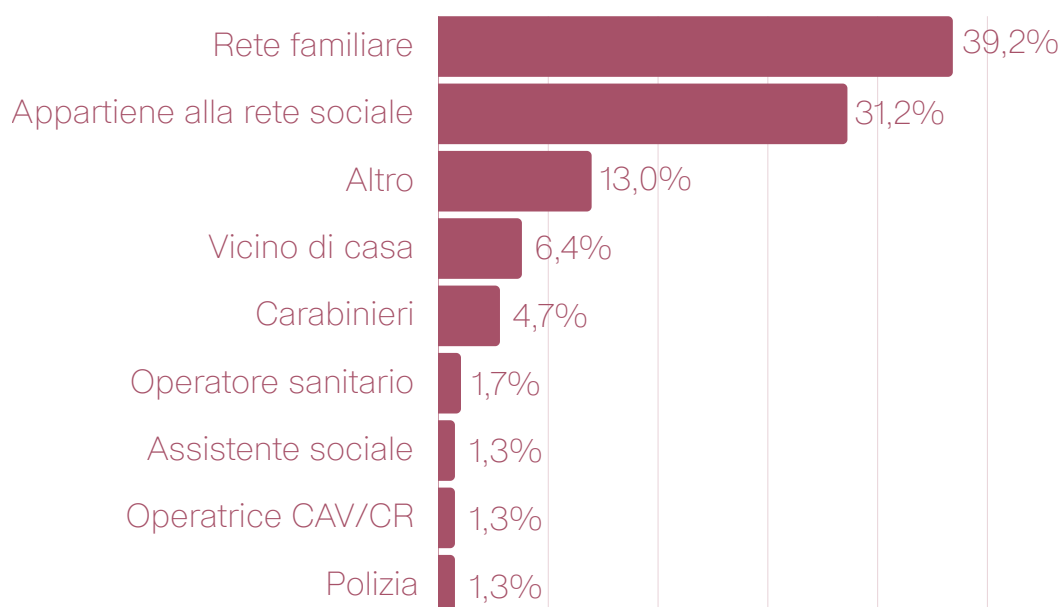
Nel trimestre di riferimento, poco più della metà di tutti i contatti ricevuti provengono da “**vittime**” che hanno contattato il Servizio 1522 per **chiedere aiuto per sé**, per un totale di **9.620** contatti.

Chi contatta è vittima?



Fonte: Database 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, operatori/trici sanitari/e.



Fonte: Database 1522

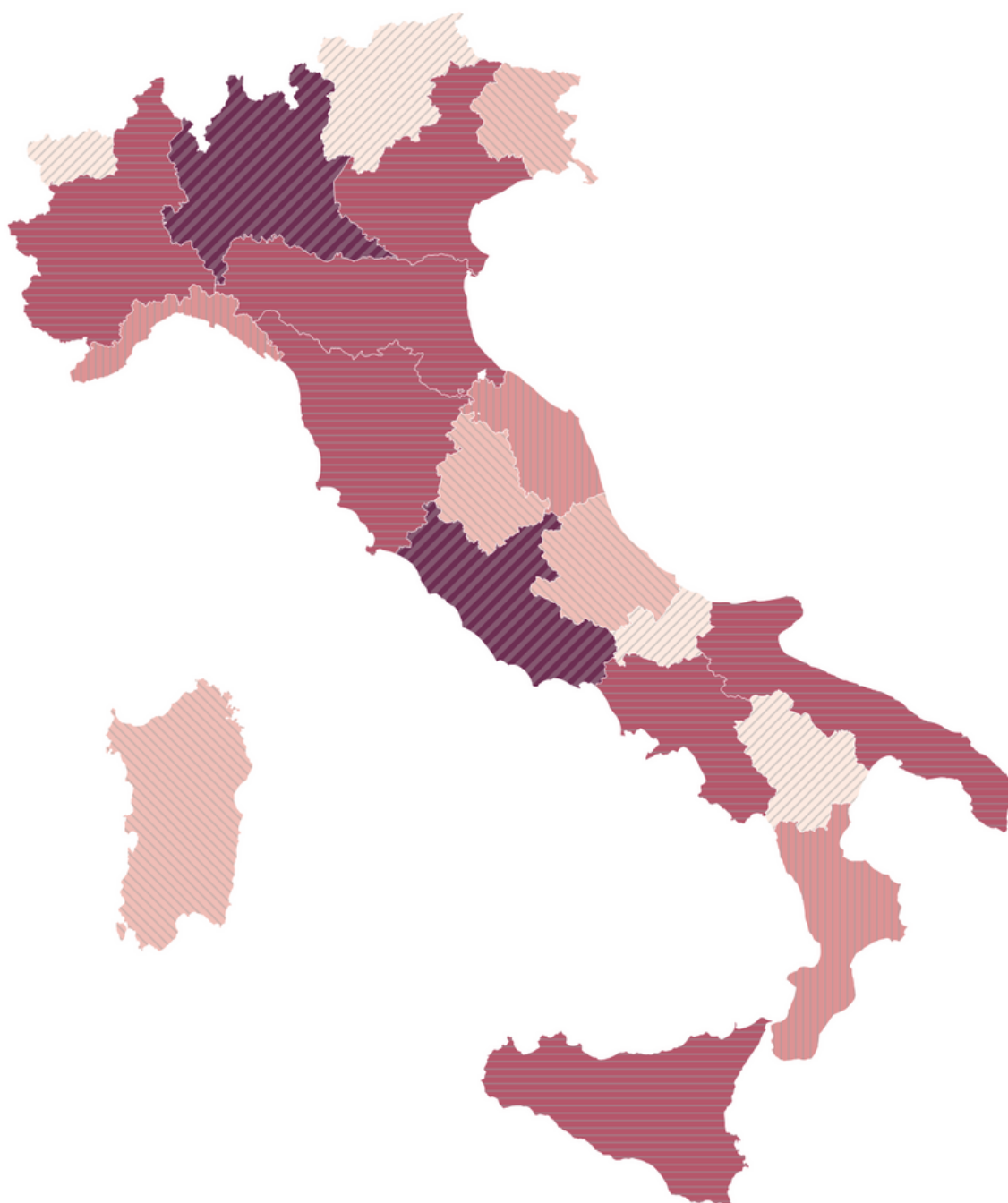
10. **Regione di
provenienza** di
chi contatta



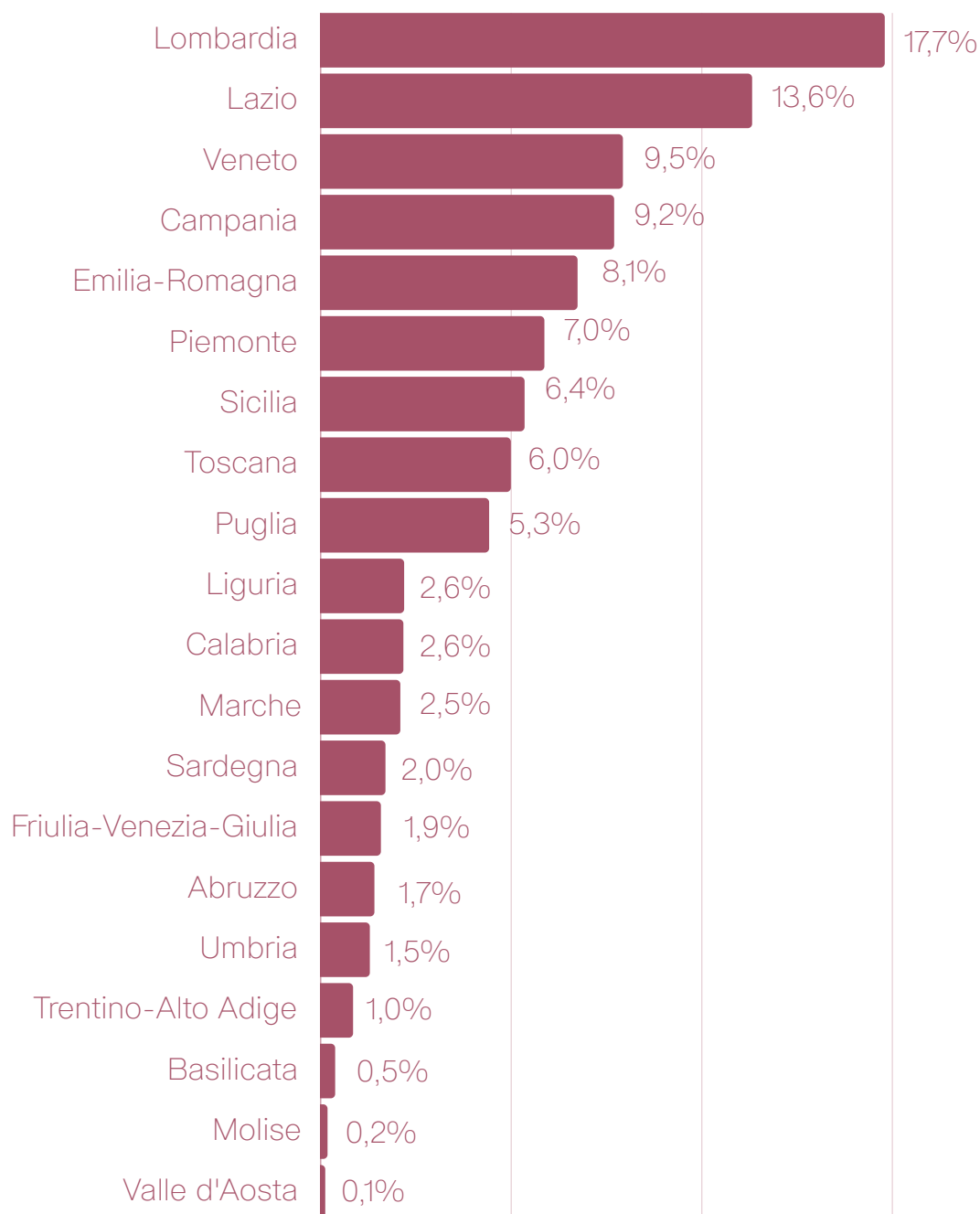
10. Regione di provenienza di chi contatta

Nei casi in cui è stato possibile rilevare questa informazione, le Regioni da cui provengono la maggior parte dei contatti al Servizio 1522 sono, nell'ordine, la **Lombardia**, il **Lazio**, il **Veneto** e la **Campania**.

0.1%-1% 1.5%-1.9% 2.5%-2.6% 5.3%-9.5% 13.6%-17.7%



10. Regione di provenienza di chi contatta



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.

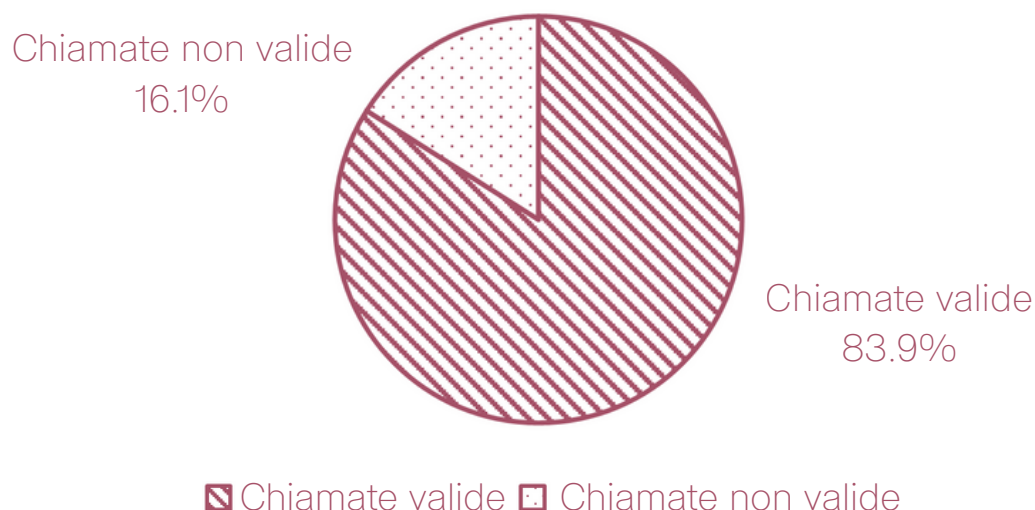
Per **contatti non validi** si intendono i contatti pervenuti al 1522 per i seguenti motivi:

- scherzi;
- molestie;
- chiamate errate.

Analizzando le ragioni per cui le persone si rivolgono al 1522, sia via telefono sia via chat, emergono come prevalenti la “**richiesta di aiuto vittima di violenza**” e la “**segnalazione di un caso di violenza**”. Per entrambi i canali (telefono e chat) è rilevante la quota di “**chiamate fuori target**” e di “**disagio psichico**”. In entrambi i casi i termini 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.

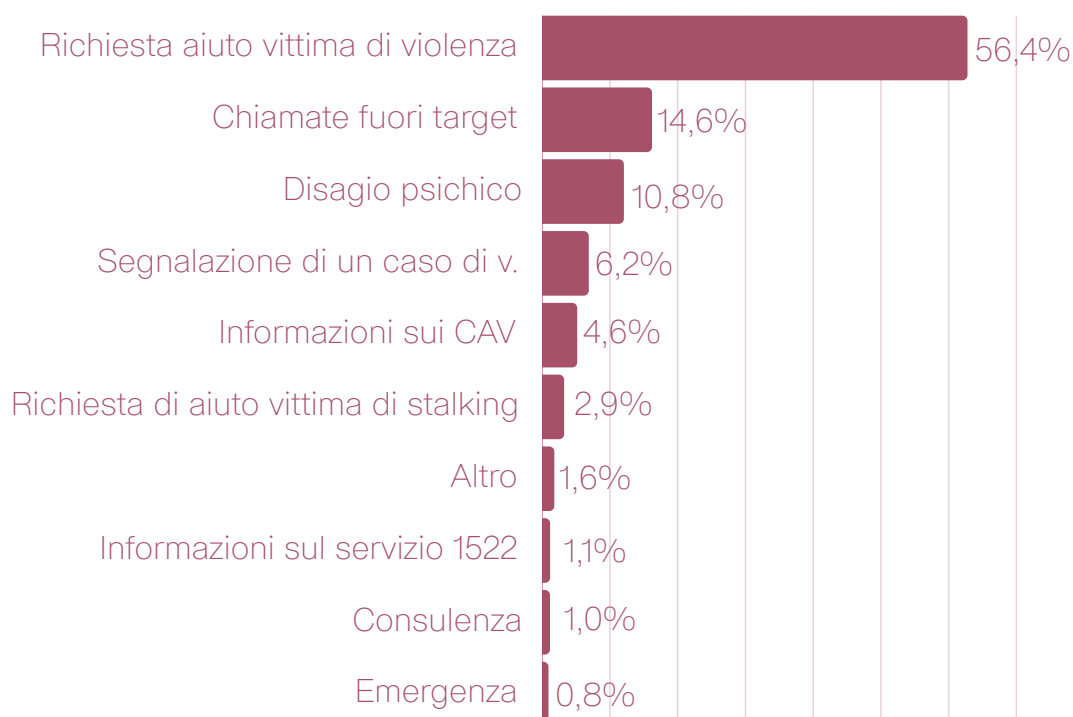
11. **Motivo** di contatto

Chiamate per motivi validi e non validi



Fonte: Database 1522

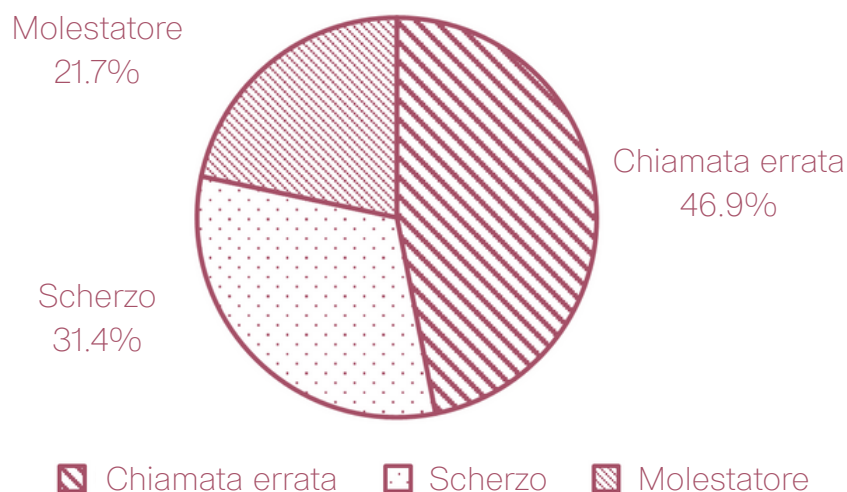
Chiamate per motivi validi



Fonte: Database 1522

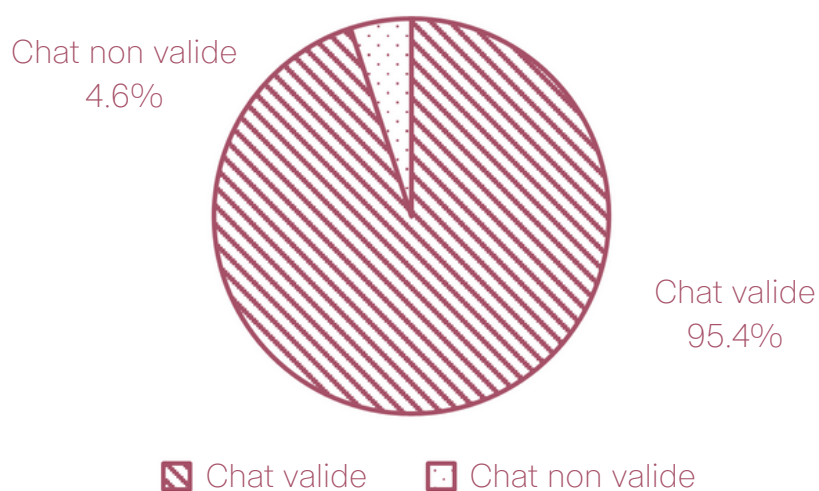
11. **Motivo** di contatto

Chiamate per motivi non validi



Fonte: Database 1522

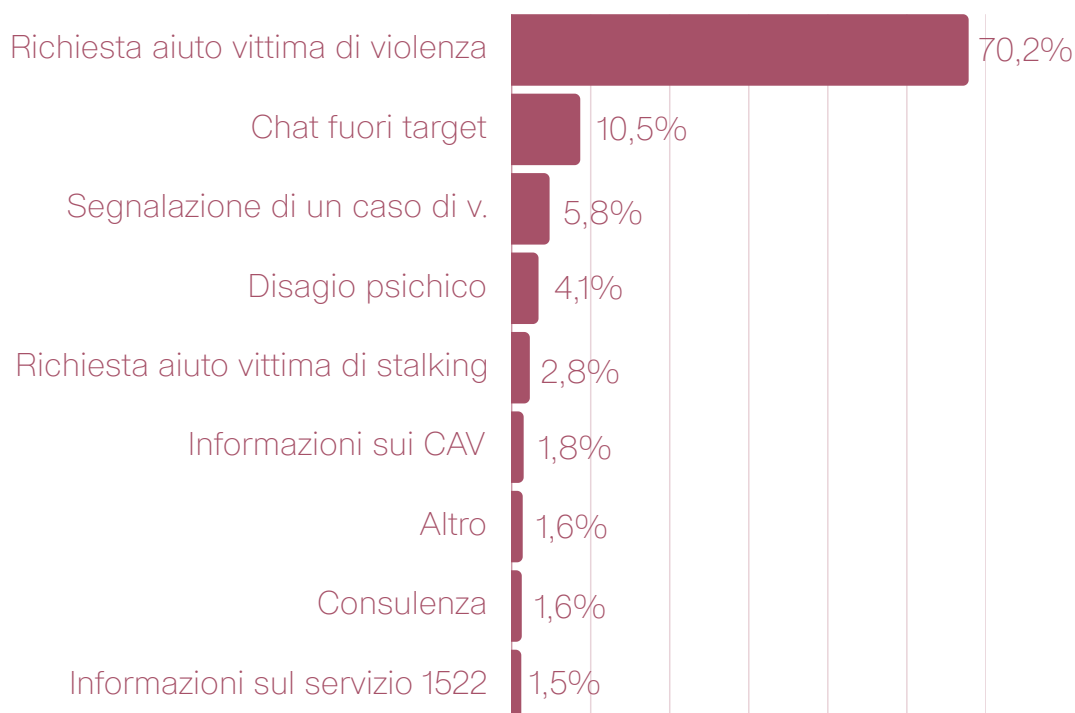
Chat per motivi di contatto validi e non validi



Fonte: Database 1522

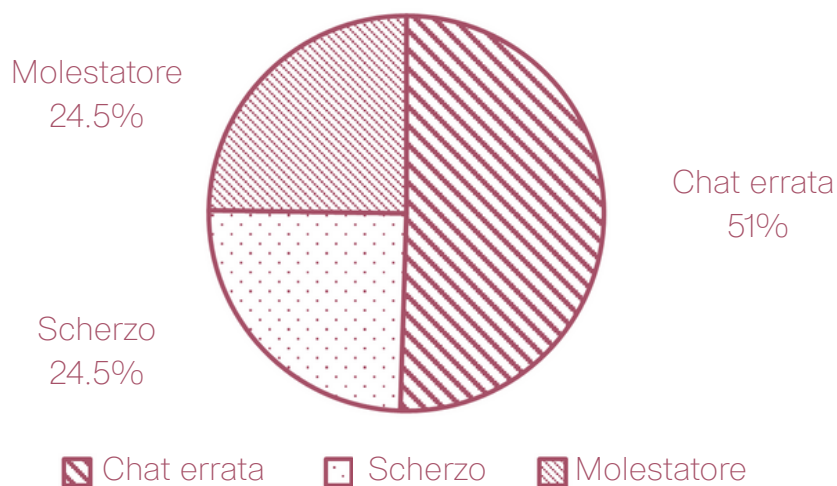
11. **Motivo** di contatto

Chat per motivi validi



Fonte: Database 1522

Chat per motivi non validi



Fonte: Database 1522

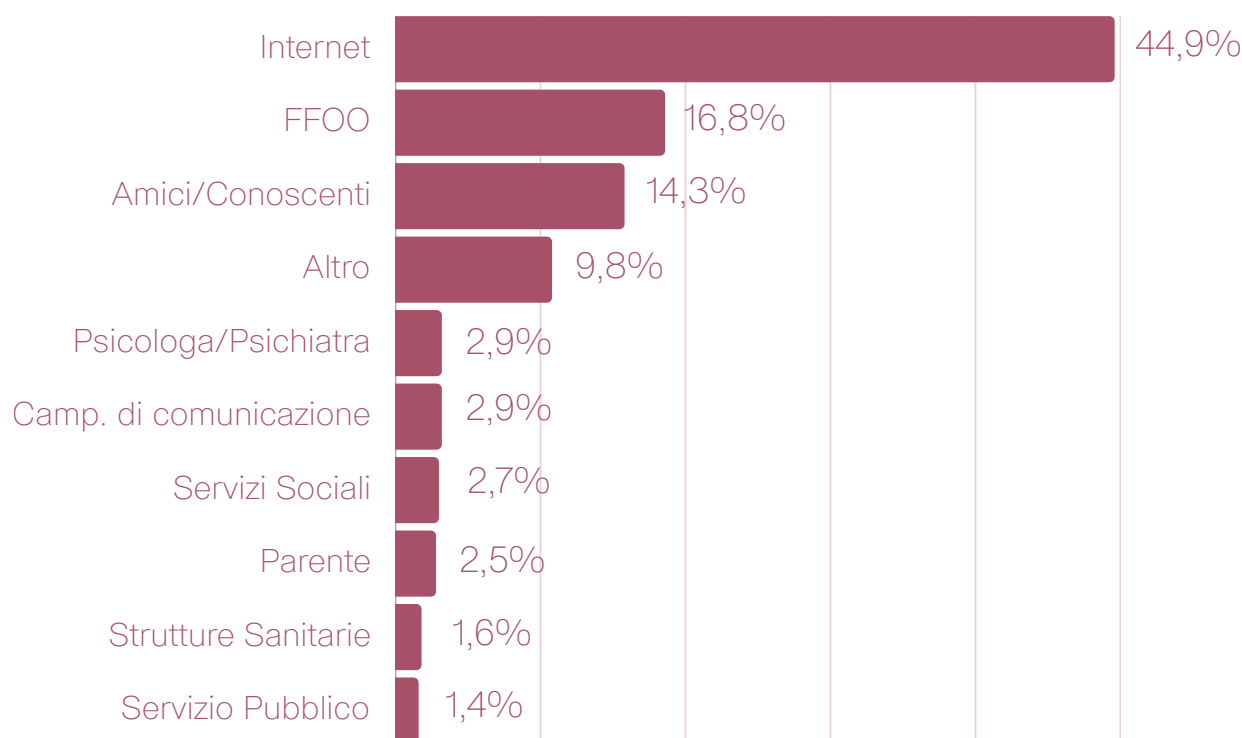
12. Modalità di
conoscenza del
numero 1522



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**. **Internet** e le **Forze dell'Ordine** risultano svolgere un ruolo fondamentale nella diffusione del servizio, così come la **rete amicale**.

La voce **“Altro”**, che rappresenta il **9,8%** delle situazioni, include nell'ordine **social media, medico di famiglia, TV, scuola, consultori e stampa**.



Fonte: Database 1522

13. Invii alla **Rete
antiviolenza**

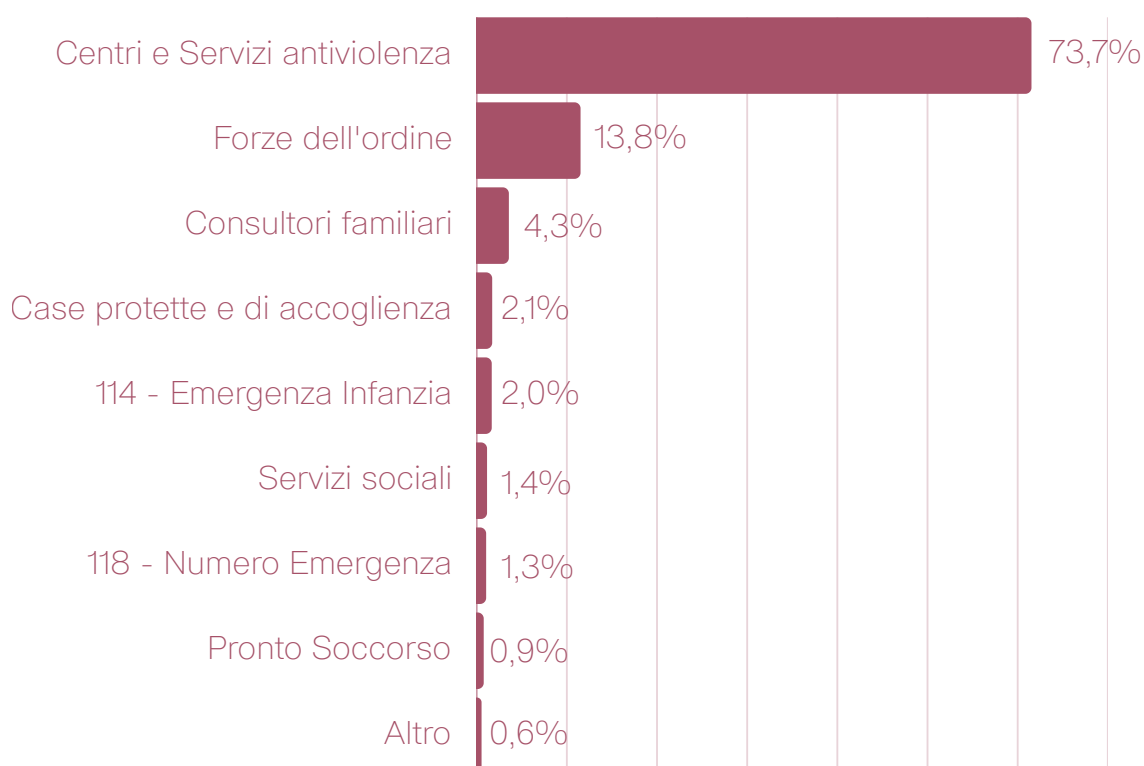


13. Invii alla **Rete antiviolenza**



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 Consulitori familiari**.

Si noti che per una stessa vittima possono essere fatti invii a più di un soggetto.



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 dal **Centro Veneto Progetti Donna ODV** 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**, 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 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.



