



2026

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

Marzo - Aprile - Maggio

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 - Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche	54
---	-----------

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

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	60
---	-----------

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 **marzo, aprile e maggio 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 **34.954**, con un **calo del 16,4%** sul trimestre precedente (Dicembre 25 - Gennaio - Febbraio 26) in cui erano state 41.792. Ciò è dovuto ad una riduzione del 53,2% delle chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto (-10.918 chiamate), che nel trimestre precedente avevano visto un vistoso incremento riconducibile quasi esclusivamente ad un'unica utenza telefonica, con tutta probabilità un sistema automatico.

Del totale delle chiamate in entrata (34.954), il **61,9%** è rappresentato da **chiamate entrate in coda**, il **27,4%** da **chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto** e il **10,7%** da **chiamate in blacklist**.

Rispetto al trimestre precedente, risulta aumentato del 15,8% il numero di chiamate entrate in coda (21.622 rispetto a 18.674), così come è in crescita del 43,3% il numero di chiamate in blacklist (3.744 rispetto a 2.612).

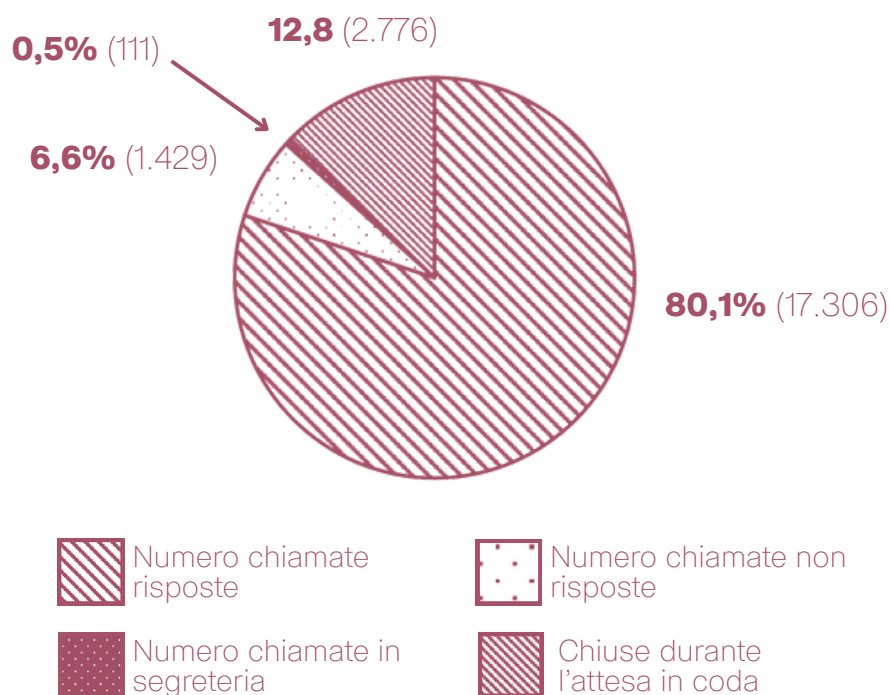
Periodo: Marzo - Aprile - Maggio	
Numero chiamate entrate in coda	21.622
Numero chiamate risposte	17.306
Numero chiamate non risposte	1.429
Numero chiamate in segreteria	111
Chiuse durante l'attesa in coda	2.776
Numero chiamate in blacklist	3.744
Chiamate chiuse nel corso del messaggio di benvenuto	9.588
Totale	34.954

Fonte: Centralino 1522

1. Chiamate in entrata

Analizzando la ripartizione delle sole chiamate entrate in coda (21.622), hanno **ricevuto risposta l'80,1%** delle chiamate; il **12,8%** delle chiamate è stato **interrotto dall'utenza** durante l'attesa; il **6,6% non ha ricevuto risposta** e lo **0,5%** si è **concluso 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	1.678h 18m 5s
Tempo medio di conversazione per chiamata	05m 55s

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 **21,6 secondi**.

4. Distribuzione delle **chiamate**



4. Distribuzione delle **chiamate**



I giorni della settimana con un maggior numero di chiamate risultano essere, nell'ordine, il **lunedì** (5.248), il **venerdì** (5.132) e il **martedì** (5.085). Gli orari con maggiore afflusso di chiamate risultano essere quelli tra le 10 e le 19.

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



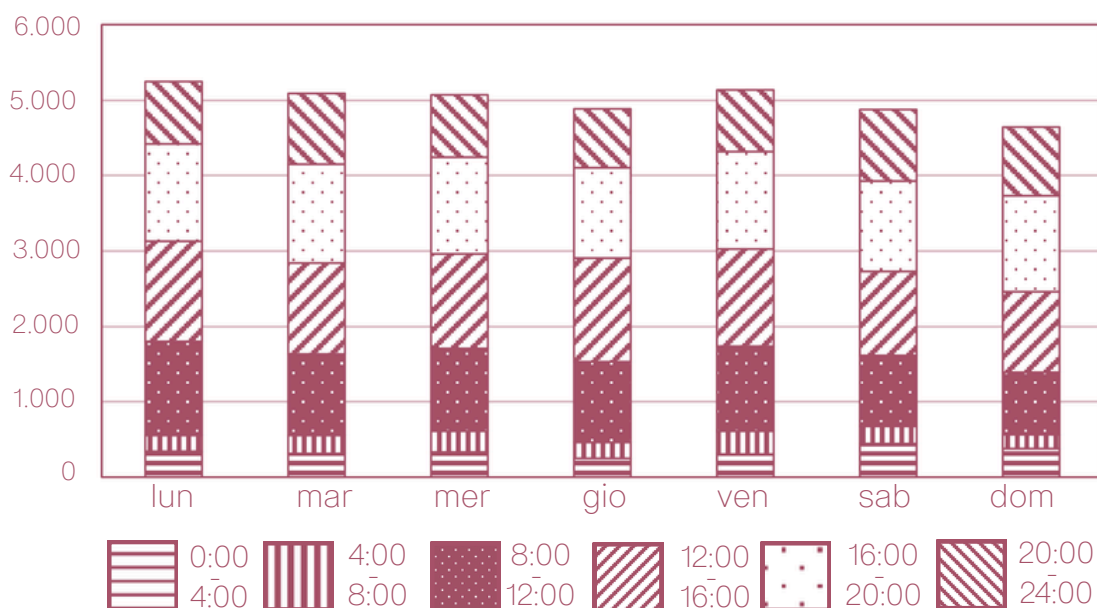
Tabella 1

Fascia oraria	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Tot	%
0:00 - 4:00	344	317	334	250	306	445	379	2.375	6,8
4:00 - 8:00	217	237	283	210	306	231	191	1.675	4,8
8:00 - 12:00	1.242	1.080	1.093	1.074	1.123	942	824	7.378	21,1
12:00 - 16:00	1.327	1.211	1.250	1.371	1.295	1.108	1.063	8.625	24,6
16:00 - 20:00	1.295	1.310	1.287	1.196	1.288	1.203	1.273	8.852	25,3
20:00 - 24:00	823	930	828	786	814	950	918	6.049	17,3
Tot	5.248	5.085	5.075	4.887	5.132	4.879	4.648	34.954	100

4. Distribuzione delle chiamate

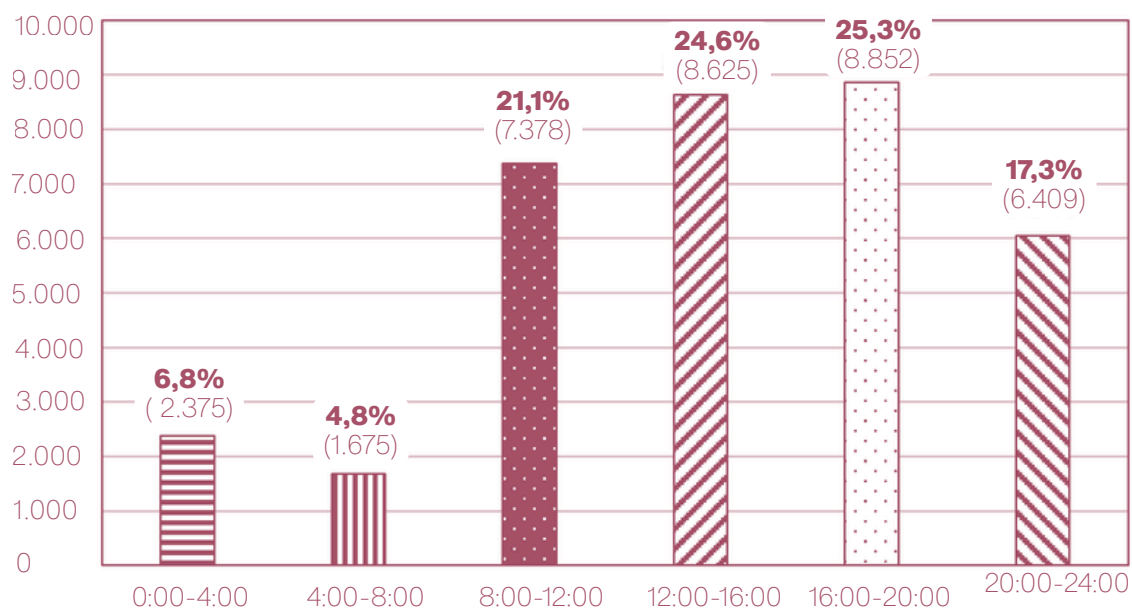


Distribuzione chiamate per fascia oraria e giorno della settimana



Fonte: Centralino 1522

Distribuzione chiamate per fascia oraria (in percentuale)



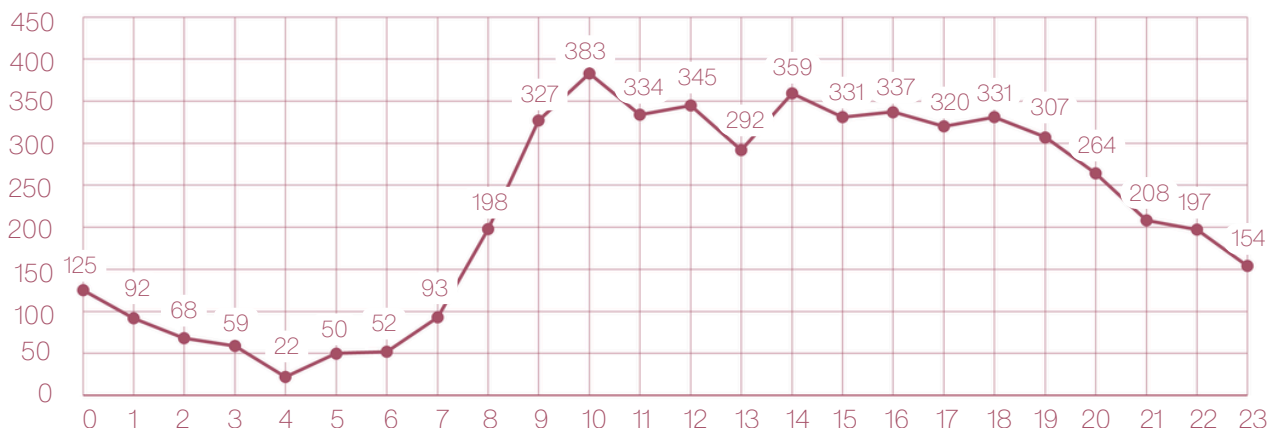
Fonte: Centralino 1522

4. Distribuzione delle chiamate

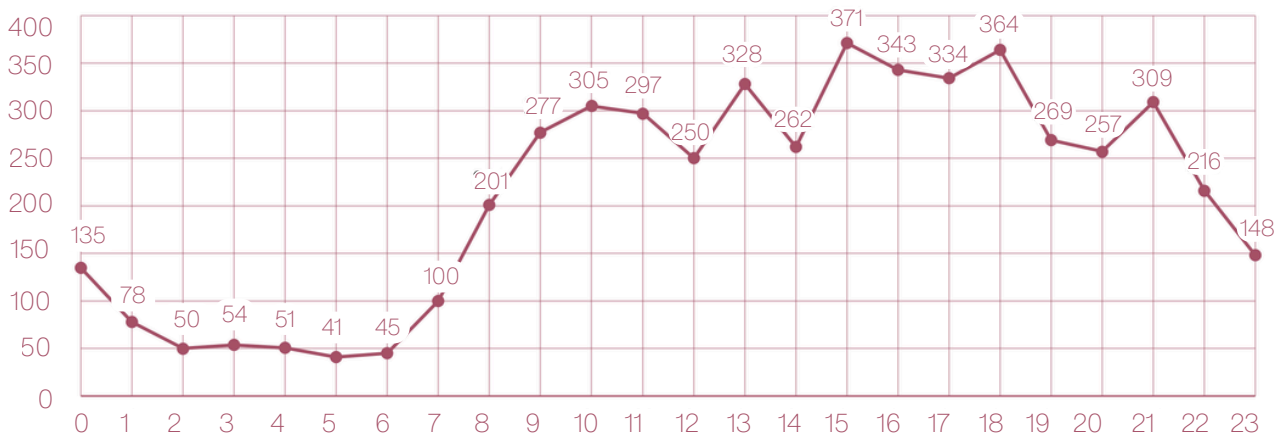


Distribuzione chiamate per ora e singolo giorno della settimana

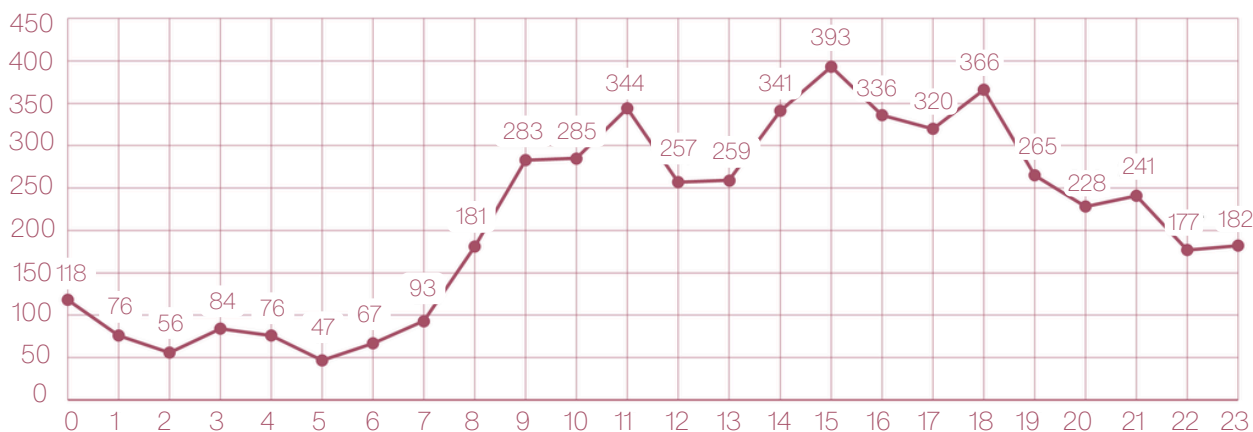
Lunedì



Martedì



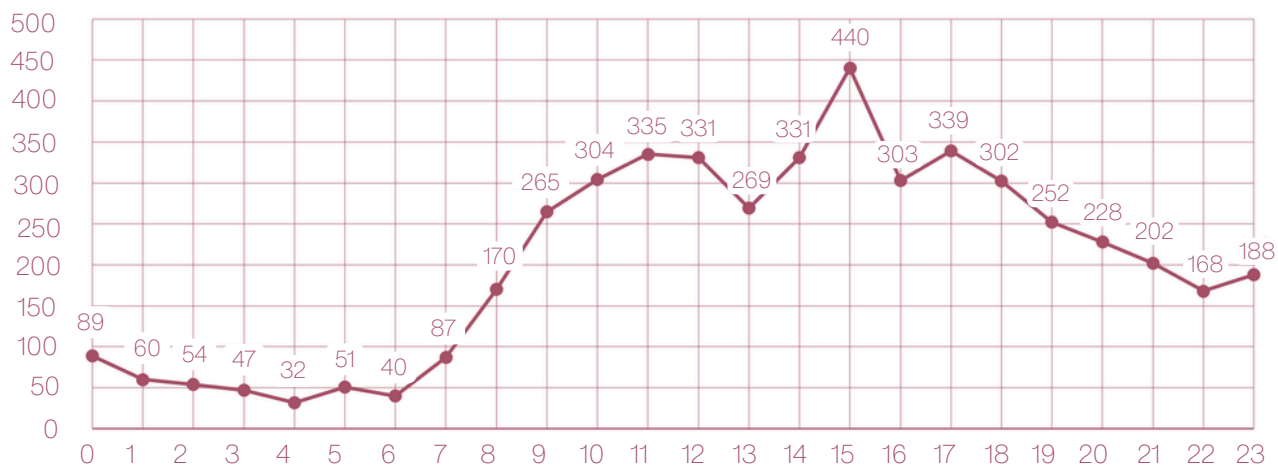
Mercoledì



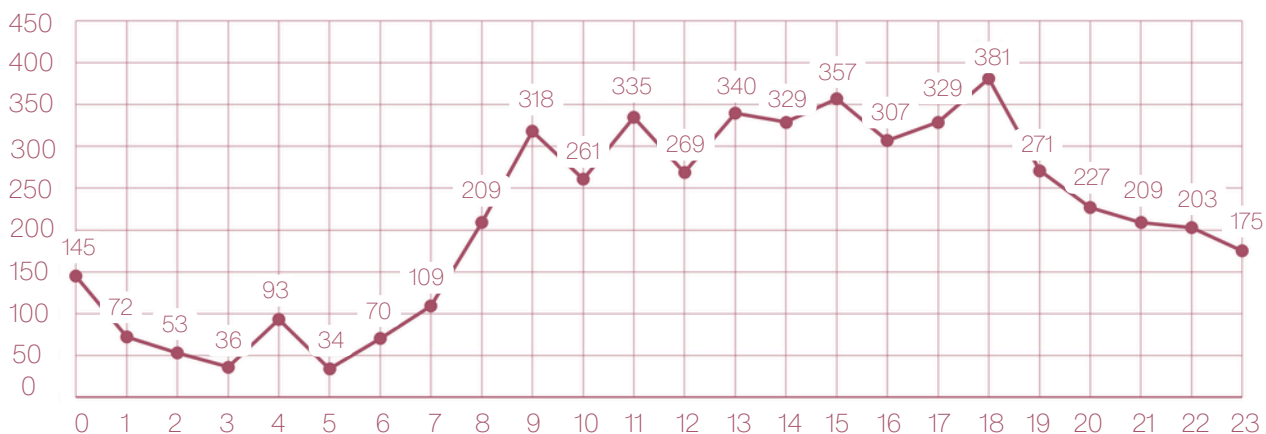
4. Distribuzione delle chiamate



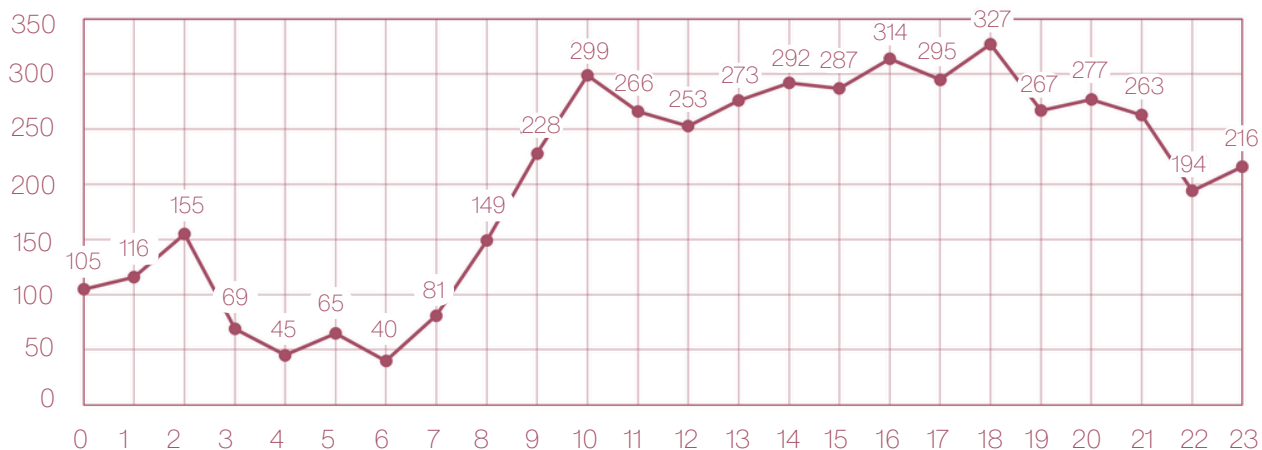
Giovedì



Venerdì



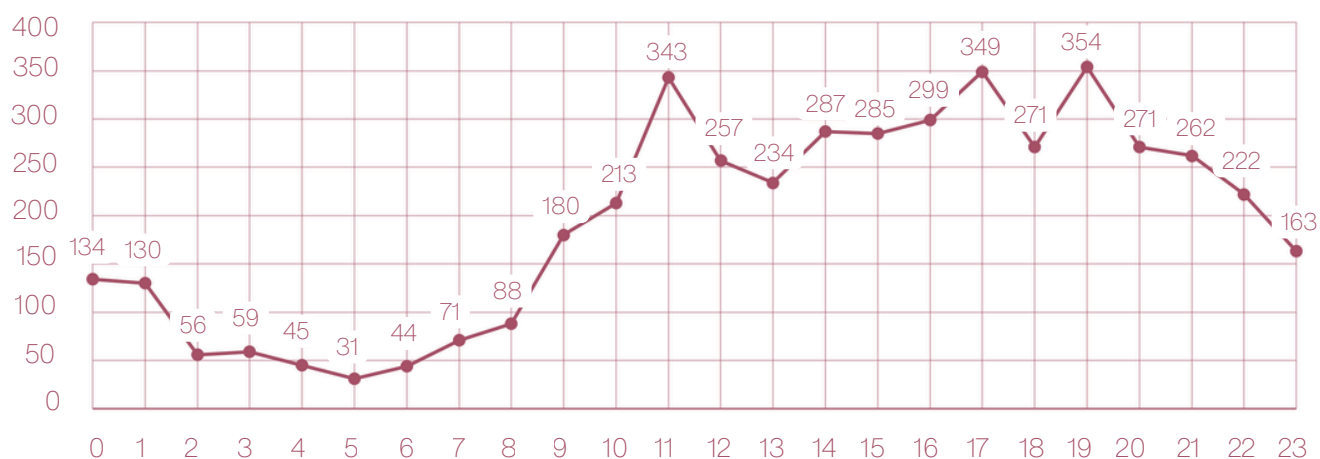
Sabato



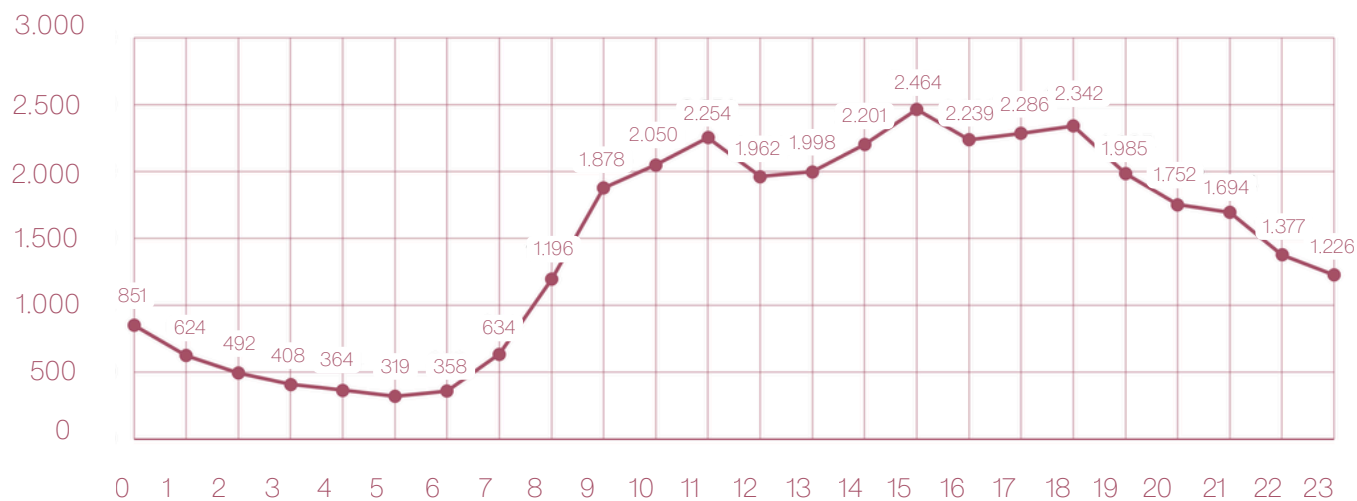
4. Distribuzione delle chiamate



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 2,6%** (7.922 rispetto a 7.720). Come nel periodo precedente, il maggior incremento riguarda il numero di chat avviate mediante App (+9,6%, 1.342 rispetto a 1.225), mentre resta sostanzialmente costante il numero di chat avviate sul sito 1522.eu (+1,25%, 6.495 rispetto a 6.580).

N. Chat App	1.342
N. Chat sito	6.580
Totale Chat	7.922

Fonte: Statistics LiveHelperChat

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



6. Tempo di risposta media alle chat



Il 73% delle chat riceve risposta **entro 20 secondi**. Nel complesso, al **92%** delle chat viene dato riscontro da parte delle operatrici **entro 1 minuto**.

Entro i 20 secondi	73%	5.783
Entro i 60 secondi	19%	1.505
Oltre i 60 secondi	8%	634
Totale	100%	7.922

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 la **domenica** (1.306). Le **ore serali** sono quelle in cui i contatti chat **si intensificano**, con un numero rilevante di contatti in aumento a partire dalle ore **20:00**. In questo trimestre, diversamente dai precedenti, la seconda fascia oraria per numero di contatti ricevuti risulta essere quella 12:00-16:00.

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**



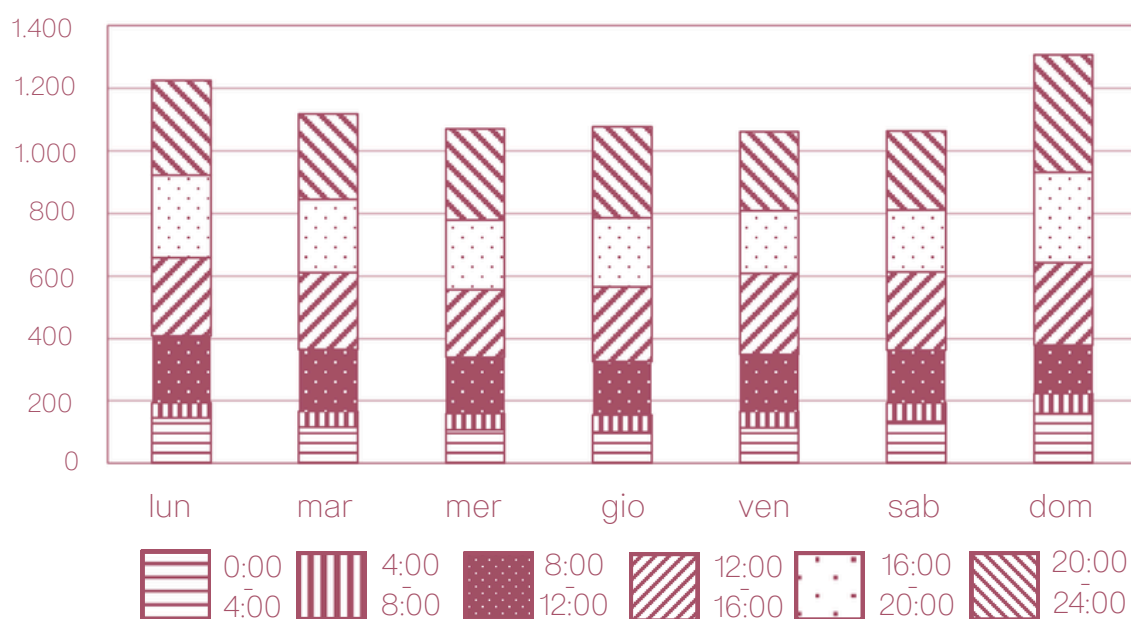
Tabella 1

Fascia oraria	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Tot	%
0:00 - 4:00	147	116	107	100	114	135	159	878	11,1
4:00 - 8:00	48	50	53	56	52	60	64	383	4,9
8:00 - 12:00	213	199	180	169	184	168	156	1.269	16
12:00 - 16:00	251	246	217	241	258	250	264	1.727	21,8
16:00 - 20:00	263	235	222	220	201	197	288	1.626	20,5
20:00 - 24:00	304	272	291	292	252	253	375	2.039	25,7
Tot	1.226	1.118	1.070	1.078	1.061	1.063	1.306	7.922	100

7. Distribuzione delle **chat**

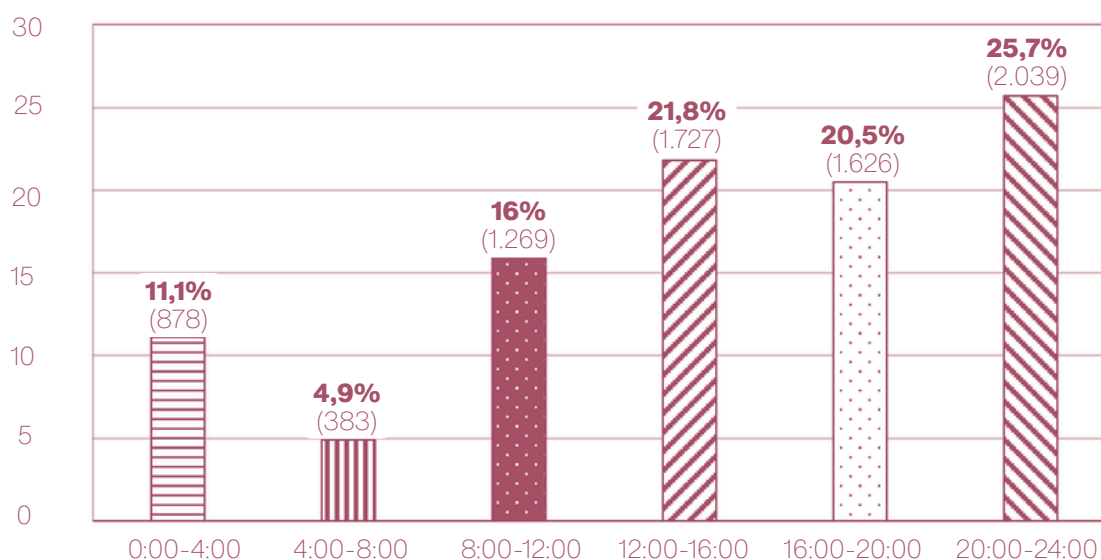


Distribuzione chat per fascia oraria e giorno della settimana



Fonte: Statistics LiveHelperChat

Distribuzione chat per fascia oraria in percentuale



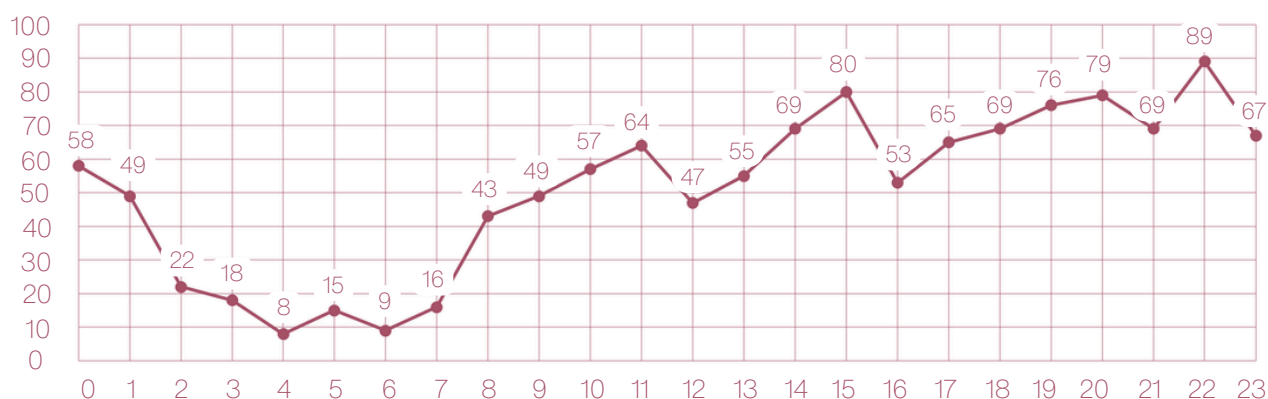
Fonte: Statistics LiveHelperChat

7. Distribuzione delle chat

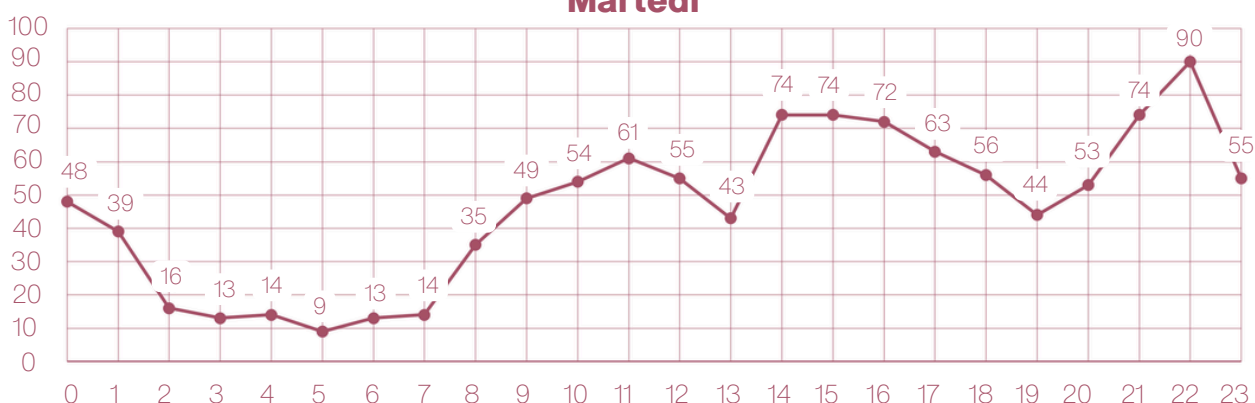


Distribuzione chat per ora e singolo giorno della settimana

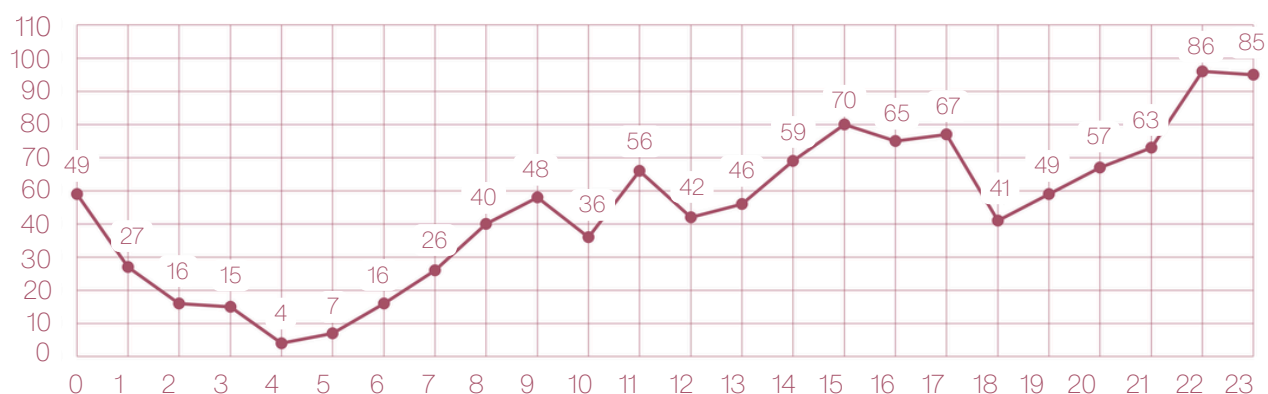
Lunedì



Martedì



Mercoledì

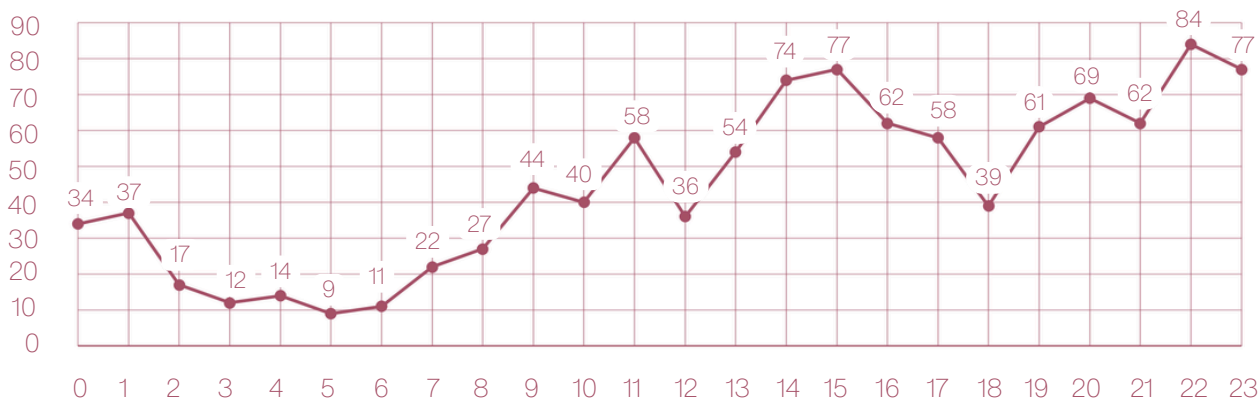


Fonte: Statistics LiveHelperChat

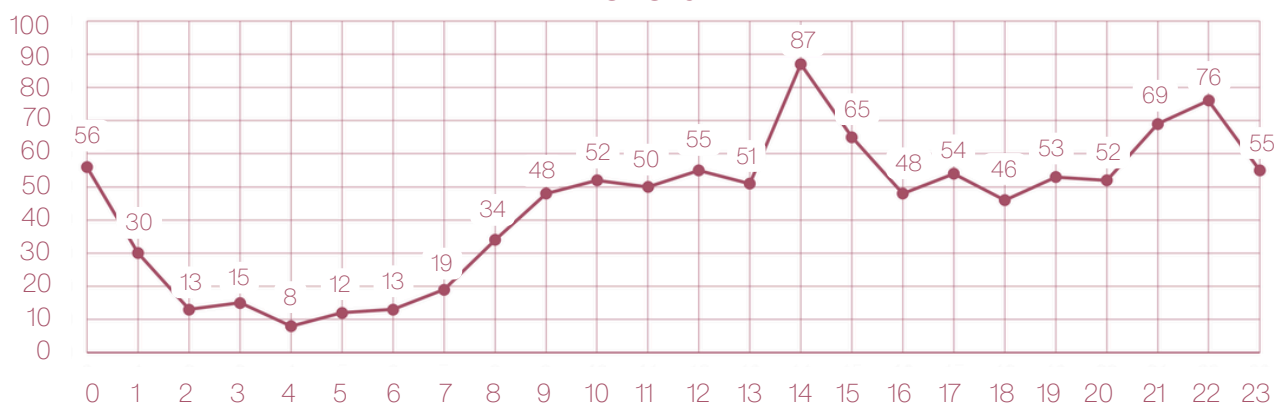
7. Distribuzione delle chat



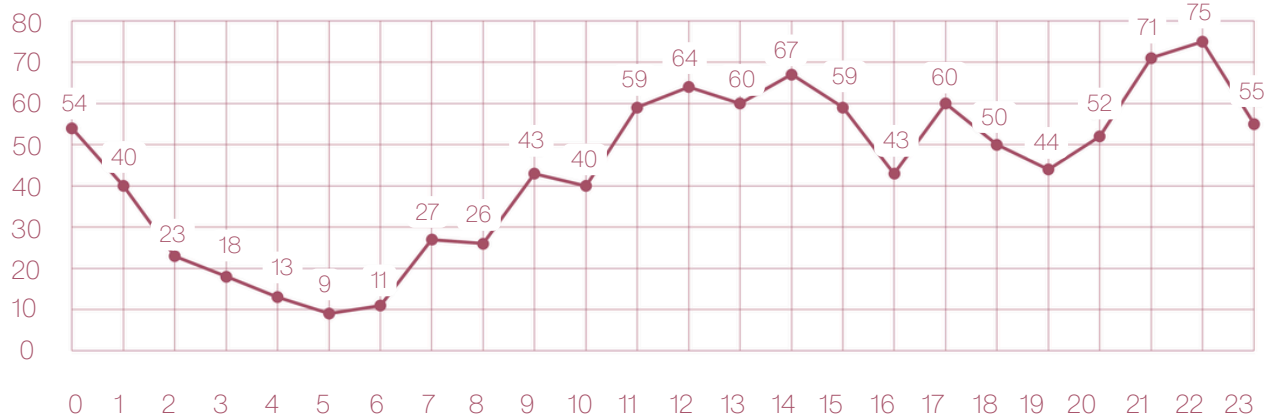
Giovedì



Venerdì



Sabato

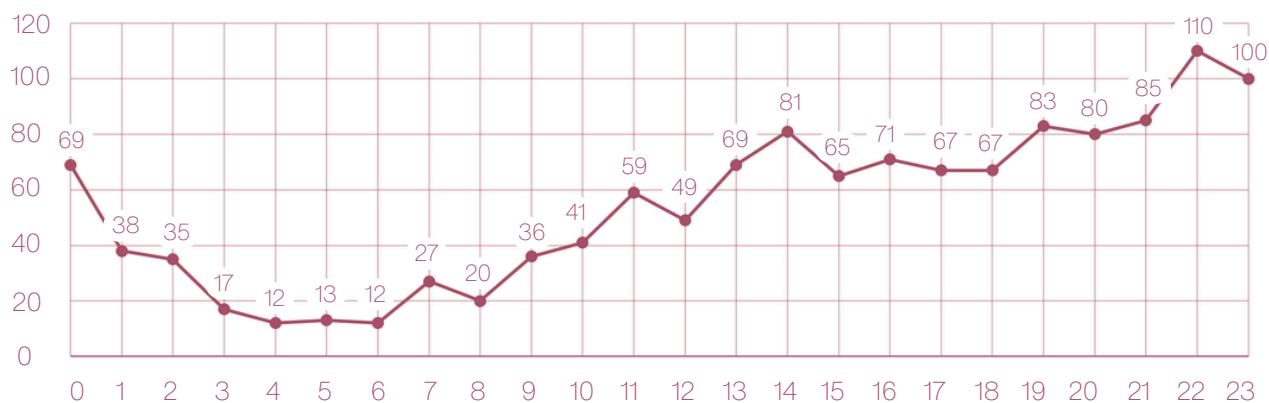


Fonte: Statistics LiveHelperChat

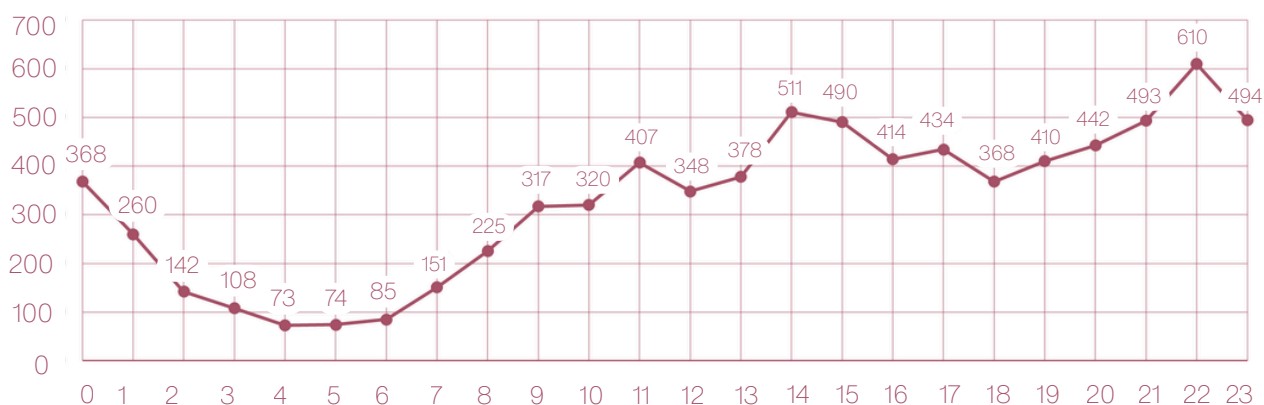
7. Distribuzione delle **chat**



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 **102 chiamate verso l'esterno** (nel trimestre precedente erano state 53), di cui **8 verso i numeri di emergenza** (112, 118).

9. **Chi ha
contattato** il 1522

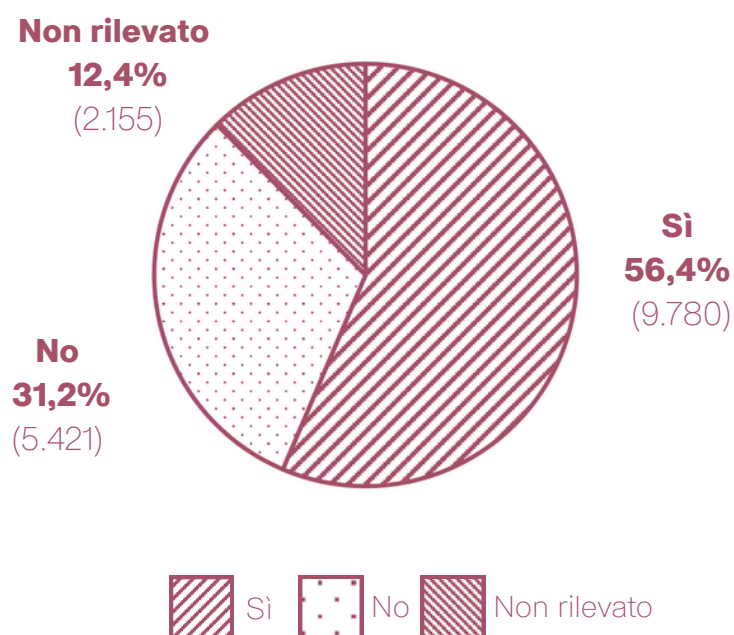


9. Chi ha contattato il 1522



Nel trimestre di riferimento, poco più della metà (56,4%) di tutti i contatti ricevuti provengono da “**vittime**” che hanno contattato il Servizio 1522 per **chiedere aiuto per sé**, per un totale di **9.780 contatti**.

Chi contatta è vittima?

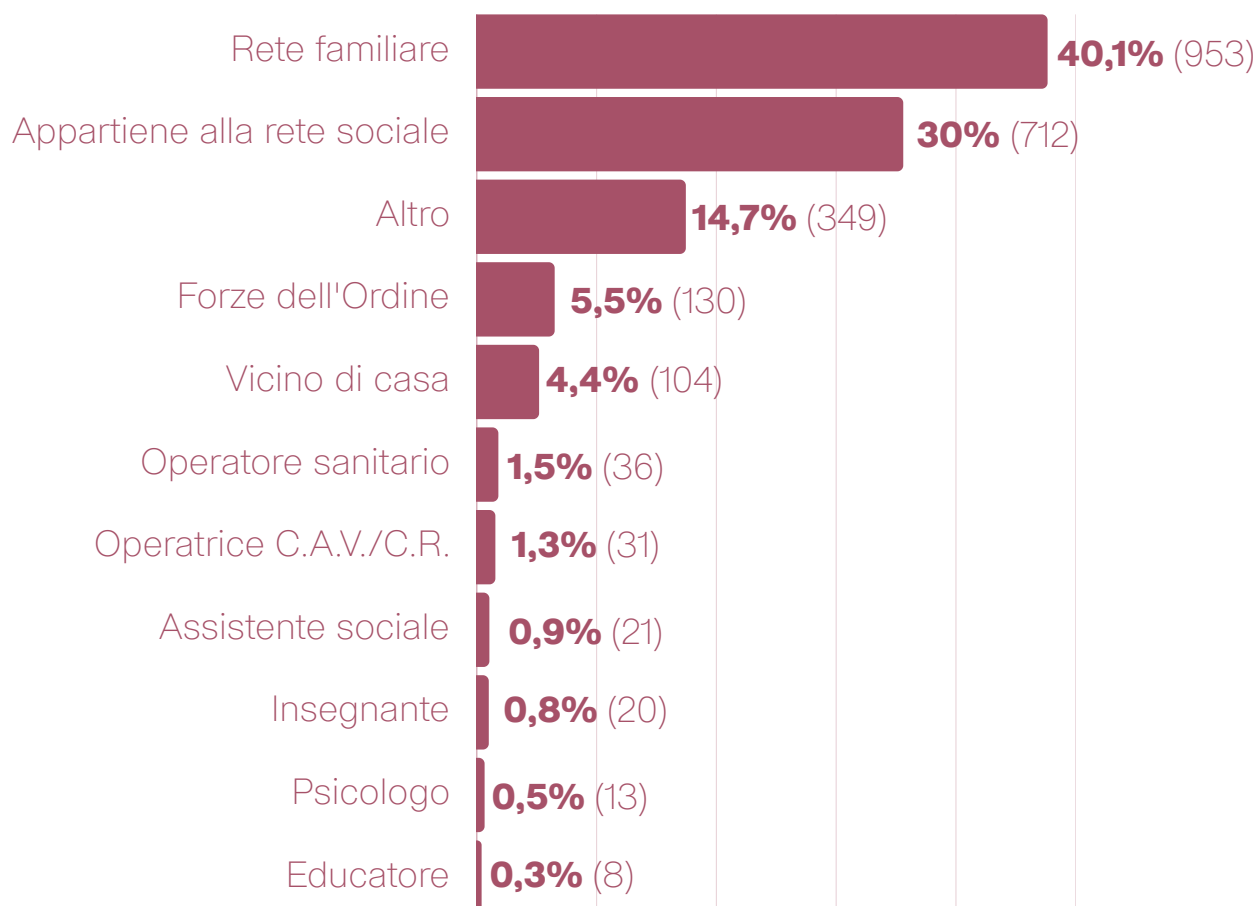


Fonte: Database 1522

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, Forze dell'Ordine, vicini di casa, operatori/trici sanitari/e e operatrici di Centri antiviolenza e/o Case Rifugio.



Fonte: Database 1522

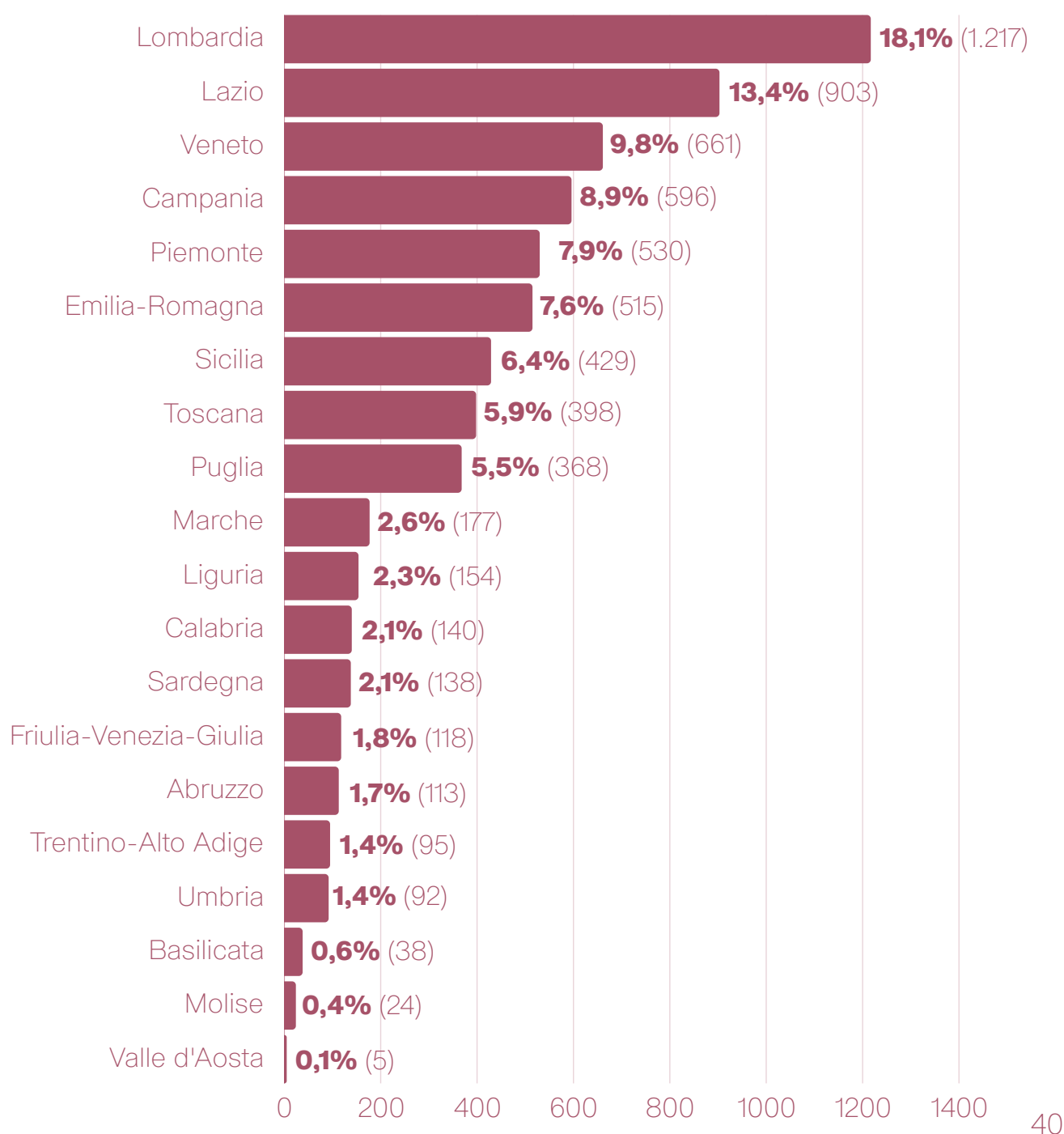
10. **Regione di
provenienza** di
chi contatta



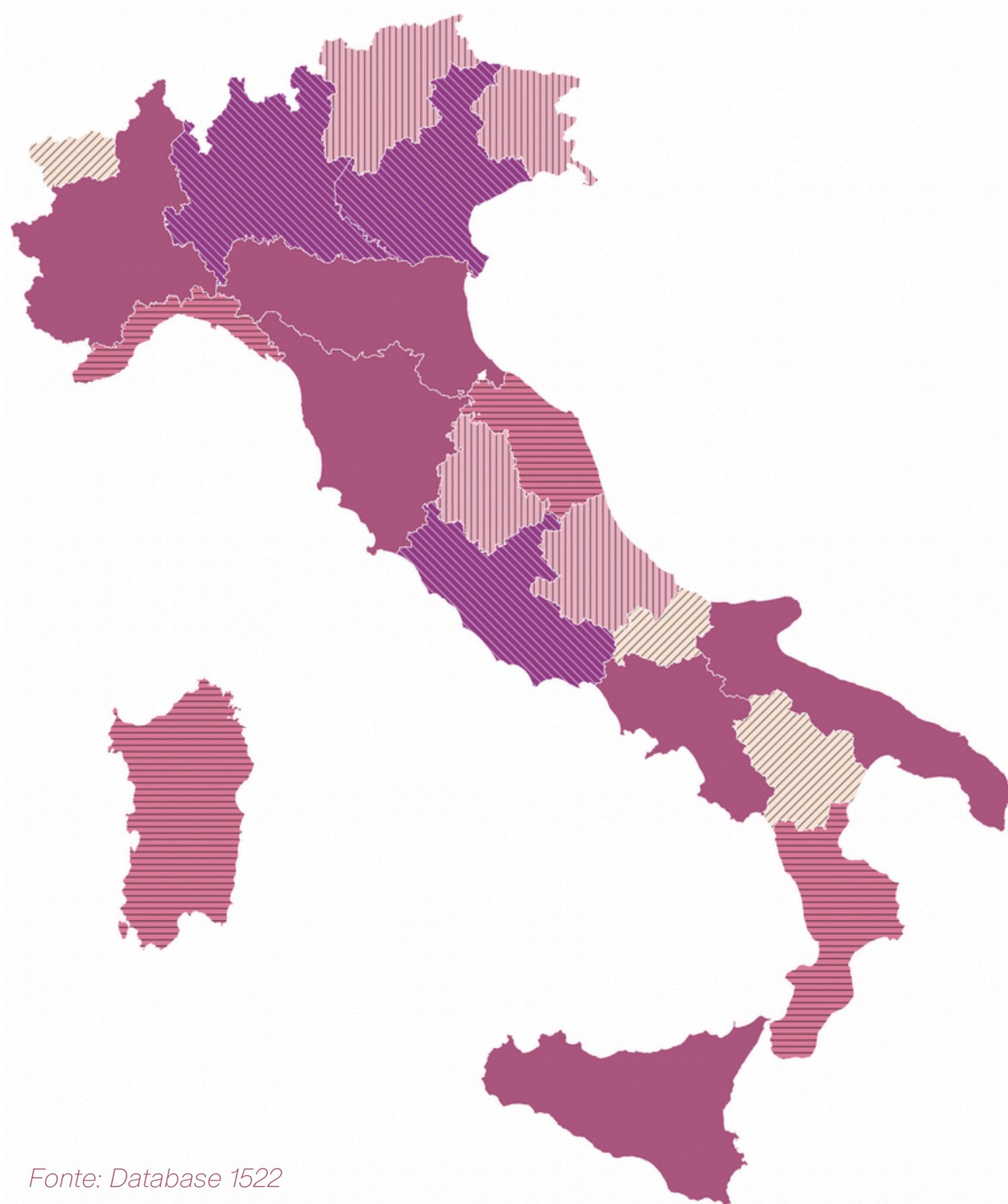
10. Regione di provenienza di chi contatta



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).



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:

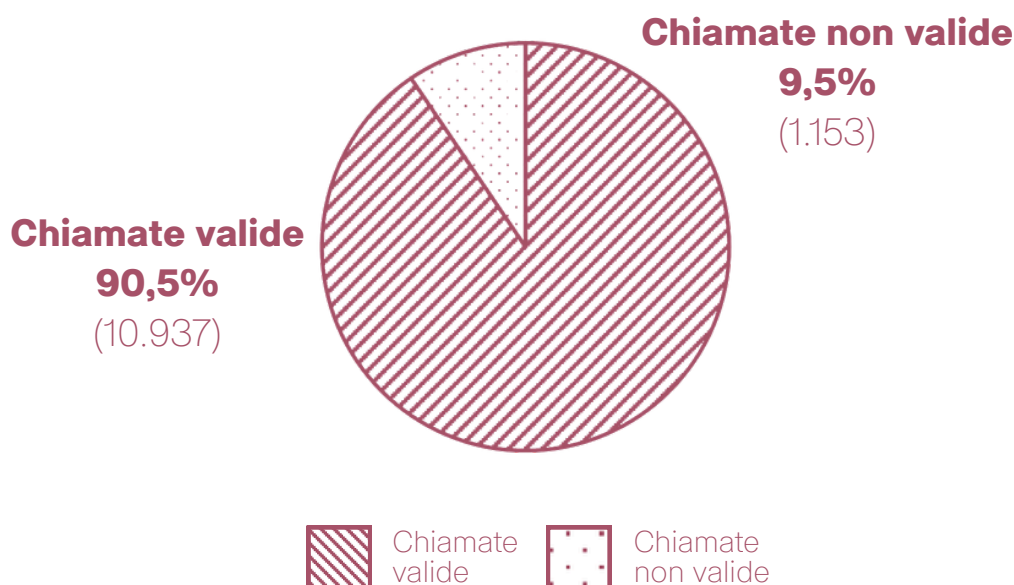
- scherzi;
- molestie;
- chiamate errate.

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, seguita dalla richiesta di “**consulenza**” di “**informazioni sui Centri antiviolenza**”. 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 **12.090** (su un **totale di 17.306** chiamate risposte dalle operatrici del Servizio 1522). Tra queste, **10.937** sono state le chiamate effettuate per **motivi** rientranti tra quelli considerati **validi**, mentre sono state **1.153** le chiamate effettuate per **motivi non validi**.

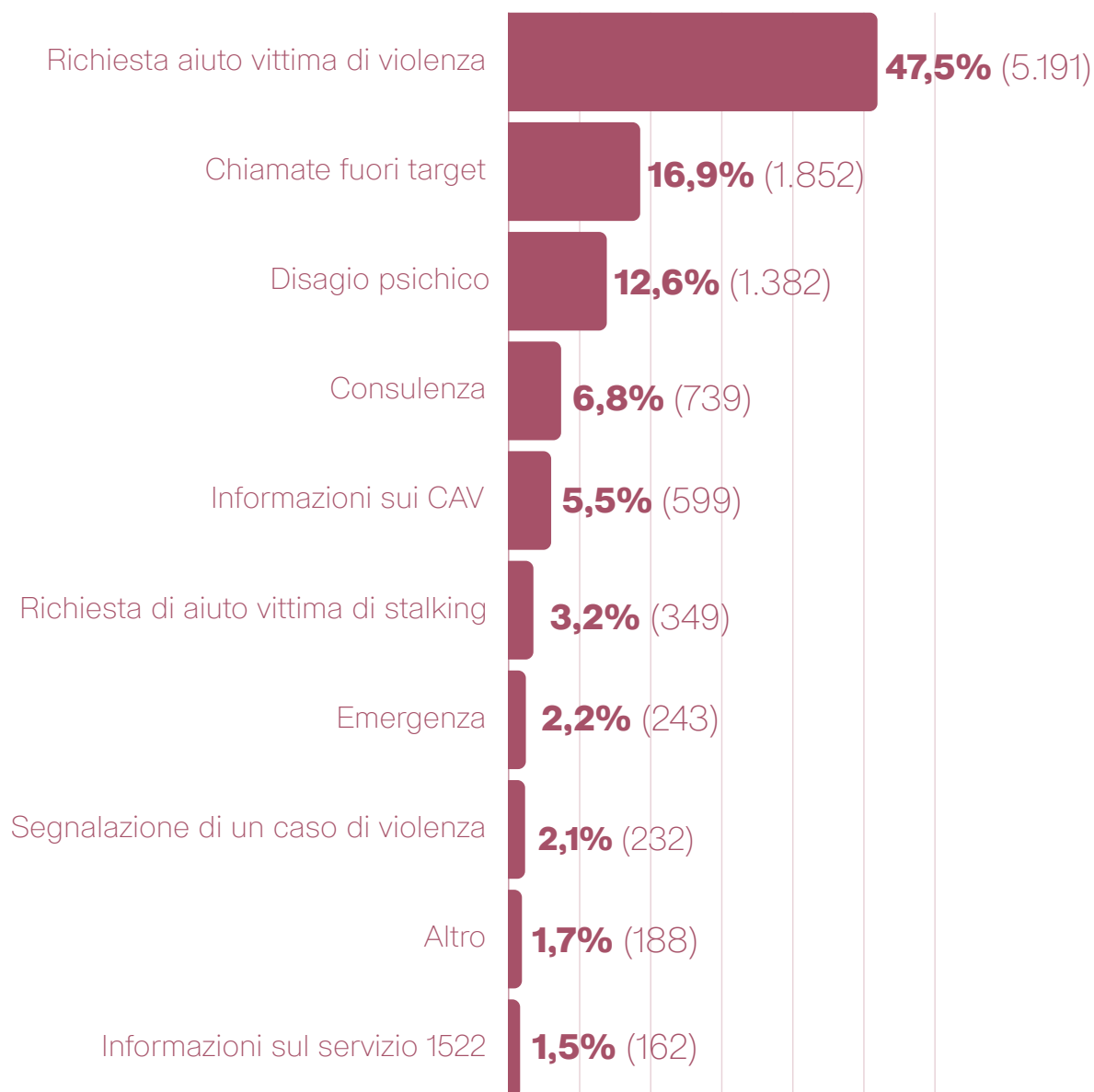


Fonte: Database 1522

Rispetto al trimestre precedente, la percentuale di chiamate valide **è leggermente diminuita**: dal 91,6% al **90,5%**.

11. **Motivo** di contatto

Chiamate per motivi validi

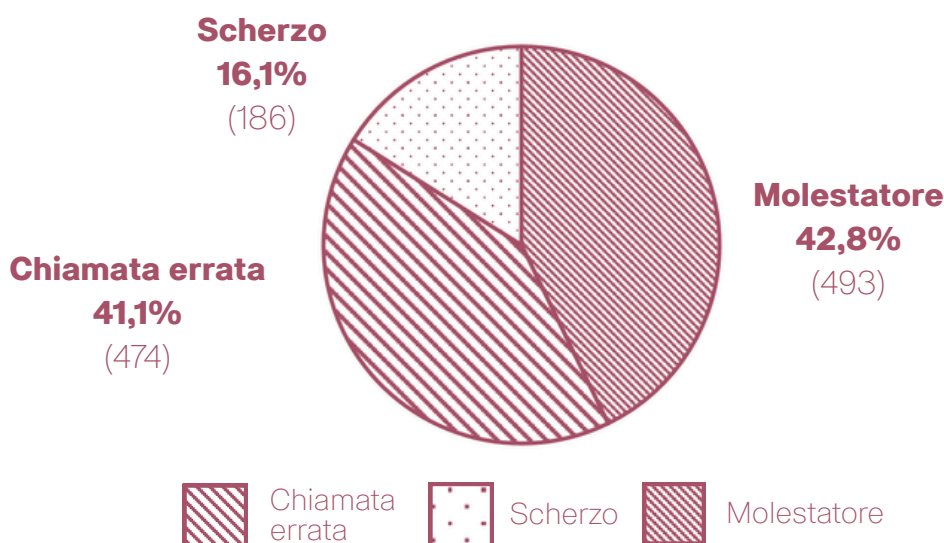


Fonte: Database 1522

11. **Motivo** di contatto

Rispetto al trimestre precedente, tra le chiamate per motivi validi, risulta in leggero calo la percentuale di chiamate per “richiesta di aiuto vittima di violenza” (47,5% rispetto a 49,9%) e di “chiamate fuori target” (16,9% rispetto a 18%), mentre è in leggero aumento la percentuale di chiamate motivate da “disagio psichico” (12,6% rispetto a 11,8%).

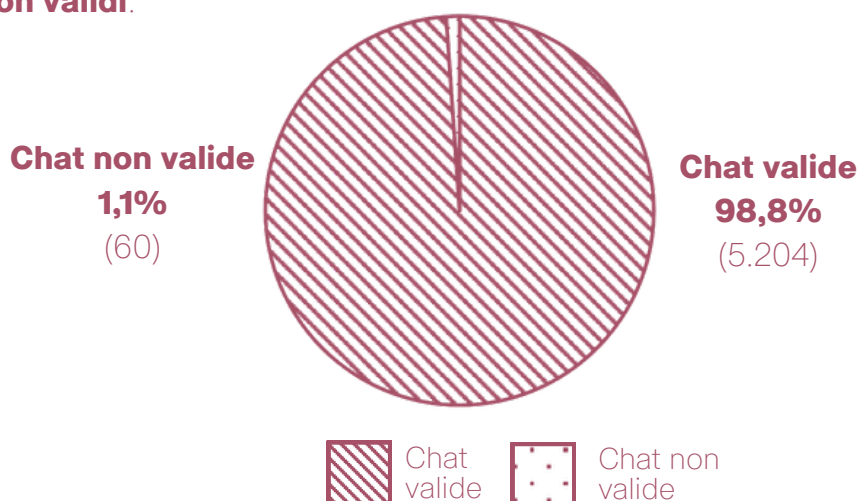
Chiamate per motivi non validi



Fonte: Database 1522

Chat per motivi di contatto validi e non validi

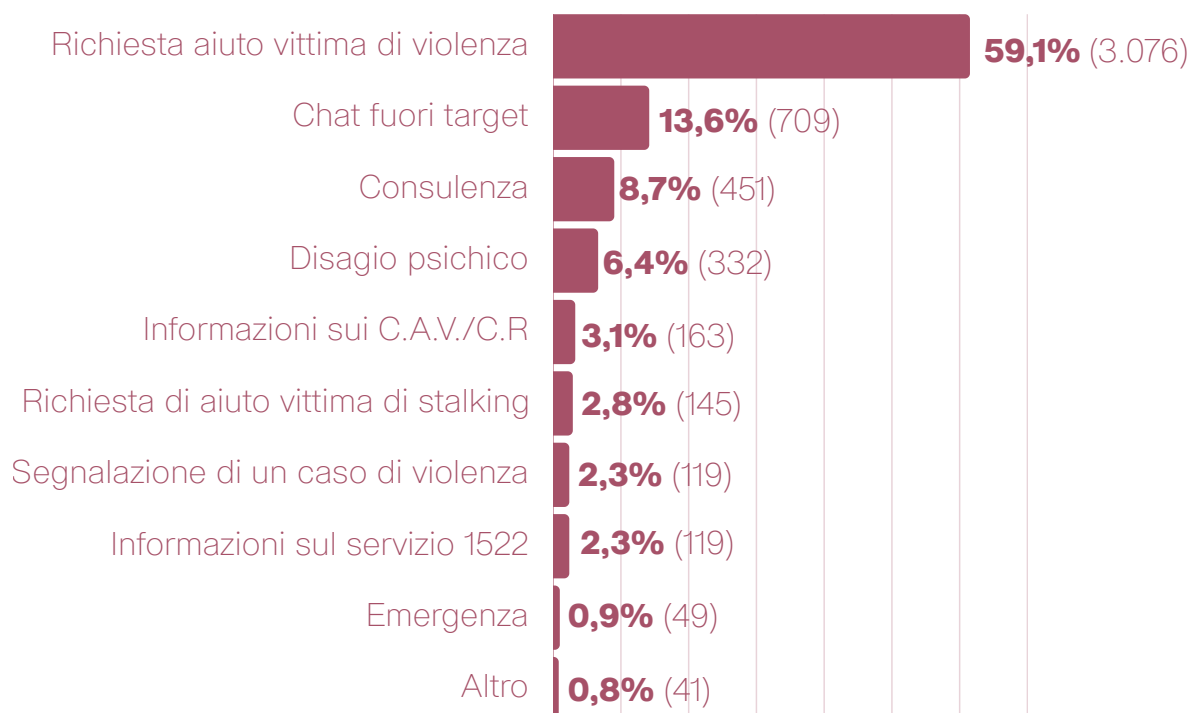
Nel trimestre di riferimento, le chat di cui è stato possibile rilevare il motivo sono state **5.264** (su un totale di 7.922 chat avviate). Tra queste, **5.204** sono state le chat avviate per **motivi** rientranti tra quelli considerati **validi**, mentre sono state **60** le chat avviate per **motivi non validi**.



Fonte: Database 1522

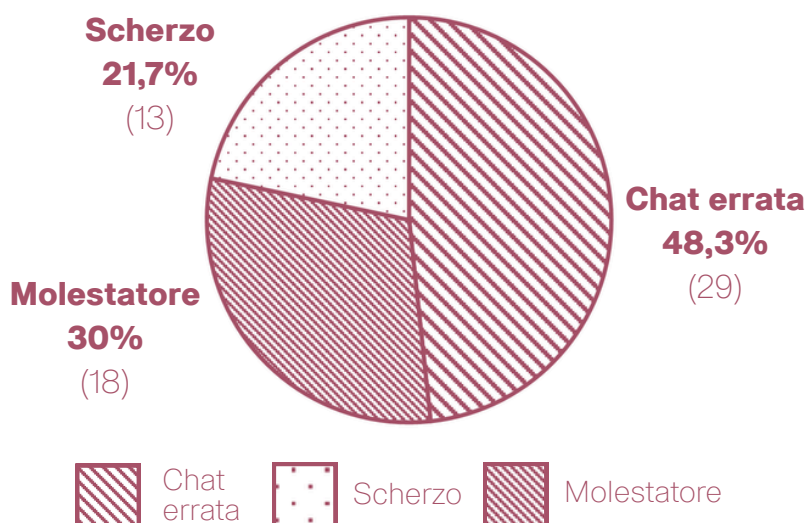
11. **Motivo** di contatto

Chat per motivi validi



Fonte: Database 1522

Chat per motivi non validi



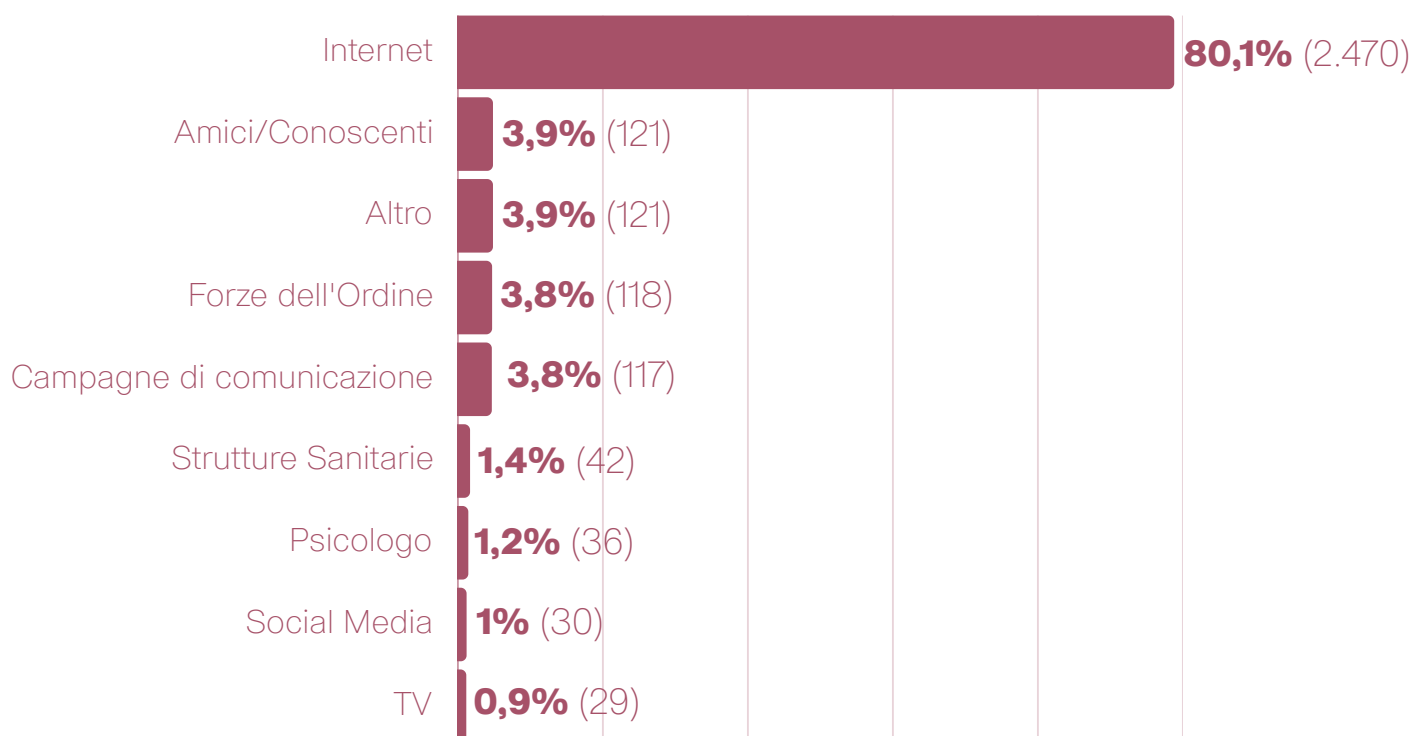
Fonte: Database 1522

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 **4 utenti su 5** a riportarlo quale canale di conoscenza. Restano rilevanti, benché in diminuzione rispetto al trimestre precedente, anche la **rete amicale** e le **Forze dell'Ordine**.



Fonte: Database 1522

13. Invii alla **Rete
antiviolenza**

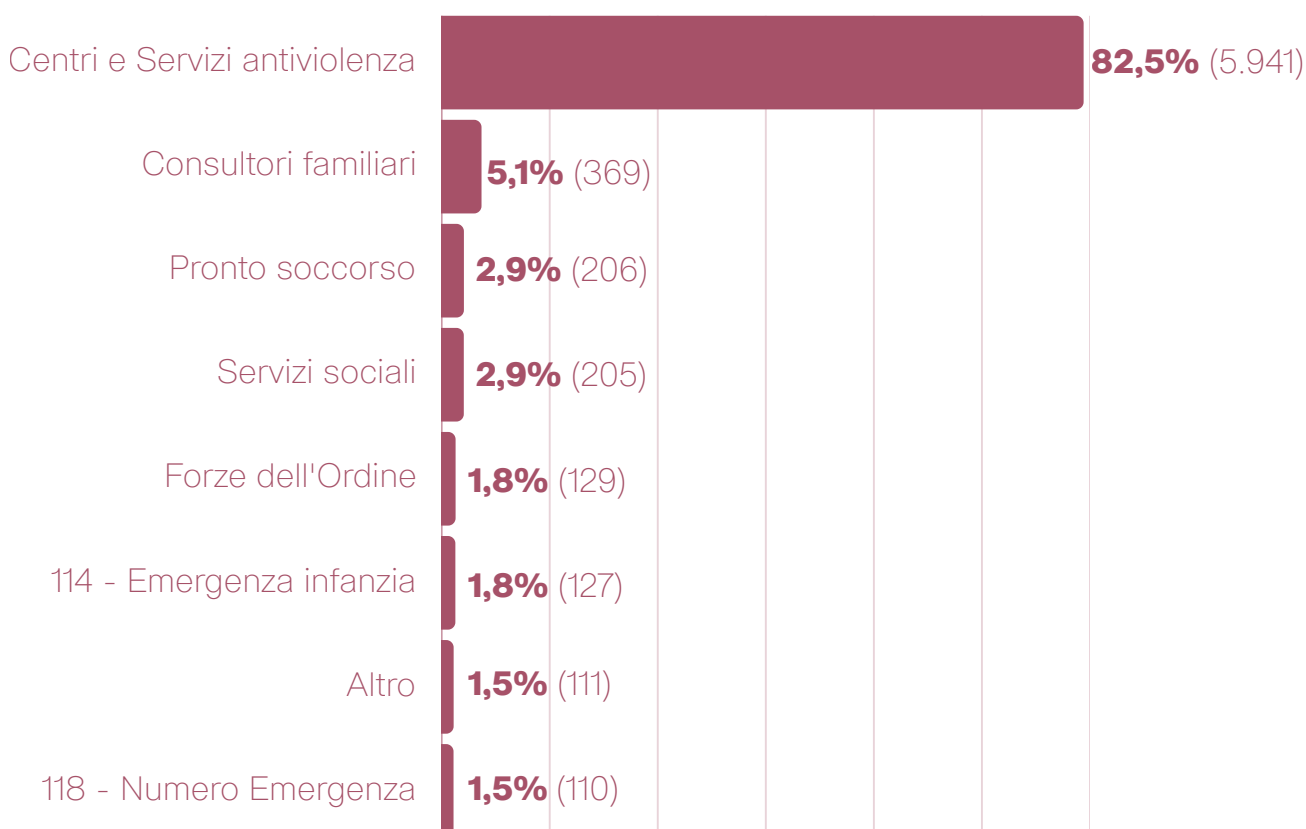


13. Invii alla **Rete antiviolenza**



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**. A fronte di 9.780 contatti provenienti da "vittime", sono 7.198 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**, 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.



