



Città di Avellino

Unar

Ufficio Nazionale
Antidiscriminazioni Razziali

Progetto realizzato con il contributo dell'UNAR
"Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali"

INNOVA
BUILDING COMMUNITY

Hyrrpinia
Hyrrpinia



CENTRO MALIKÀ:

centro servizi di prevenzione e contrasto alle
discriminazioni motivate da orientamento sessuale

CARTA DEI SERVIZI

**(Redatta in conformità alle Linee operative regionali per i Rifugi e Sportelli Arcobaleno – DGR 250/2025, L.R. 37/2020)*



Centro Malika | Centro antidiscriminazione LGBTQIA+
Via Cocchia da Cesinali, 83100 Avellino AV
tel: 3751032825
email: centromalika@comune.avellino.it

1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente **Carta dei Servizi del Centro Malikə – Sportello Arcobaleno** costituisce parte integrante del percorso di **accreditamento e iscrizione nel Registro Regionale** degli Sportelli Arcobaleno e dei Centri Antidiscriminazione (CAD), garantendo coerenza con la programmazione sociale regionale e locale, e con le linee strategiche dell'**Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR)** - Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

La Carta è redatta in conformità alla **Legge Regionale n. 37 del 7 agosto 2020** ("Norme in materia di contrasto e prevenzione delle discriminazioni e delle violenze determinate dall'orientamento sessuale o dall'identità di genere") e alle **Linee Operative Regionali** approvate con **DGR n. 250 del 6 maggio 2025**.

Il documento definisce principi, standard e modalità organizzative dei servizi offerti, assicurando **trasparenza, qualità e tutela dei diritti** delle persone LGBTQIA+ e di chiunque si trovi in condizione di vulnerabilità.

2. MISSIONE, PRINCIPI E VALORI

Il **Centro Malikə** opera quale **Centro Antidiscriminazione (CAD) – Sportello Arcobaleno** della Regione Campania, con la missione di **prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione, violenza o esclusione** motivata da orientamento sessuale, identità o espressione di genere.

L'obiettivo è garantire **pari opportunità, inclusione sociale e tutela della dignità** di ogni persona, promuovendo una cultura del rispetto e dell'autodeterminazione.

Principi ispiratori:

- Uguaglianza e non discriminazione;
- Accoglienza e rispetto della persona;
- Riservatezza e anonimato;
- Gratuità e accessibilità;
- Autodeterminazione e empowerment;
- Integrazione e lavoro di rete;
- Qualità, formazione e miglioramento continuo

3. DESTINATARI E AMBITO TERRITORIALE

Il Centro Malikə accoglie:

- persone LGBTQIA+ vittime di discriminazione o violenza;
- giovani maggiorenni che vivono difficoltà legate alla propria identità;
- famiglie e genitori che necessitano di supporto nella comprensione e accoglienza;
- persone migranti, rifugiate o richiedenti asilo;
- operatori dei servizi pubblici e privati che richiedono formazione o consulenza;
- cittadinanza e associazioni che intendono segnalare situazioni di discriminazione.



Centro Malika | Centro antidiscriminazione LGBTQIA+
Via Cocchia da Cesinali, 83100 Avellino AV
tel: 3751032825
email: centromalika@comune.avellino.it



Città di Avellino

Unar

Ufficio Nazionale
Antidiscriminazioni Razziali

Progetto realizzato con il contributo dell'UNAR
"Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali"

INNOVA
BUILDING COMMUNITY

Hyrcinia
Hyrcinia



L'accesso è garantito **senza distinzione di età, cittadinanza, religione, condizione economica o status giuridico.**

Ambito territoriale di riferimento: Comune di Avellino (ente capofila) e Ambito Territoriale Sociale A04, comprendente 44 Comuni dell'Area Vasta Avellinese.

4. SERVIZI OFFERTI

Il Centro Malikə assicura l'erogazione gratuita, riservata e accessibile dei seguenti servizi principali:

a) Ascolto e accoglienza

Spazio sicuro per segnalazioni, ascolto e prima valutazione del bisogno. Orientamento verso il percorso di presa in carico più adeguato.

b) Supporto psicologico

Interventi individuali, familiari e di gruppo, condotti da psicologə e psicoterapeutə esperti in tematiche LGBTQIA+, finalizzati al benessere personale e relazionale.

c) Consulenza legale

Assistenza civile e penale gratuita su discriminazioni, violenze, controversie lavorative, rettifiche anagrafiche e protezione internazionale.

d) Orientamento al lavoro e autonomia abitativa

Percorsi personalizzati di reinserimento professionale, formazione, ricerca attiva e sostegno all'autonomia abitativa.

e) Mediazione linguistica e culturale

Servizio dedicato alle persone migranti e rifugiate, con supporto linguistico e accompagnamento ai servizi territoriali.

f) Sostegno alla genitorialità

Percorsi educativi e di supporto familiare volti a favorire il dialogo e la comprensione reciproca.

5. MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi è **libero, gratuito e riservato.**

Si può contattare il Centro:

- di persona presso la sede;
- telefonicamente, contattando il numero **3751032825**
- tramite l'indirizzo **centromalika@comune.avellino.it**
- tramite canali digitali ufficiali (Instagram; Facebook)
- su segnalazione di enti pubblici, scuole o associazioni.



Centro Malikə | Centro antidiscriminazione LGBTQIA+
Via Cocchia da Cesinali, 83100 Avellino AV
tel: 3751032825
email: centromalika@comune.avellino.it



Unar
Ufficio Nazionale
Antidiscriminazioni Razziali

Progetto realizzato con il contributo dell'UNAR
"Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali"

INNOVA
BUILDING COMMUNITY

Hyrpinia
Hyrpinia



Le richieste possono essere anche **anonime** e vengono trattate con la massima riservatezza. Nel caso in cui la persona che si rivolge allo sportello non sia maggiorenne dovrà essere necessariamente accompagnata da un genitore o tutore legale.

Orari di apertura: cinque giorni a settimana, con reperibilità telefonica **H24**

lun-ven ore 10:00-13:00

mar-mer-giov: ore 16:00 - 19:00

Sede operativa: Via Cocchia da Cesinali, 8 – Rione Mazzini, Avellino.

6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE

Il Centro Malika è promosso dal **Comune di Avellino** (ente titolare) in partenariato con: **ACLI Avellino APS, Arcigay Salerno "Marcella Di Folco", Innova ETS, Hyrpinia Cooperativa Sociale Onlus.**

Opera con un'**équipe multidisciplinare** composta da:

- Coordinatore/Coordinatrice del Centro;
- Assistente sociale;
- Psicologa e psicoterapeuta;
- Avvocato civilista e penalista;
- Educatore e operatore sociali;
- Mediatrice linguistica e culturale;
- Consulente sanitario;
- Responsabile della comunicazione.

Tutto il personale è **formato e supervisionato** in materia di discriminazioni e violenze fondate sull'orientamento sessuale o identità di genere.

7. REQUISITI STRUTTURALI E FUNZIONALI DELLA SEDE

La sede del Centro Malika è conforme ai requisiti previsti dalla normativa in materia di sicurezza, igiene e accessibilità.

È priva di barriere architettoniche e dispone di:

- sala di accoglienza e attesa;
- stanza colloqui riservata;
- stanza consulenze;
- servizi igienici accessibili;
- sala riunioni e formazione;
- archivio riservato per la tutela dei dati.

L'ambiente è progettato per garantire **privacy, accoglienza e sicurezza.**



Centro Malika | Centro antidiscriminazione LGBTQIA+
Via Cocchia da Cesinali, 83100 Avellino AV
tel: 3751032825
email: centromalika@comune.avellino.it



Città di Avellino

Unar

Ufficio Nazionale
Antidiscriminazioni Razziali

Progetto realizzato con il contributo dell'UNAR
"Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali"

INNOVA
BUILDING COMMUNITY

Hyrcinia
Hyrcinia



8. RETE TERRITORIALE E COLLABORAZIONI

Il Centro Malikə opera all'interno del **Patto Territoriale Antidiscriminazione (PAC)** dell'Ambito A04, rete interistituzionale che coinvolge enti pubblici, scuole, aziende sanitarie e organizzazioni del terzo settore.

Il PAC definisce procedure condivise di segnalazione, presa in carico e collaborazione operativa, favorendo una risposta integrata e coordinata alle discriminazioni.

9. QUALITÀ, PARTECIPAZIONE E TUTELA DELL'UTENZA

Il Centro adotta un **sistema di gestione della qualità** fondato su:

- accessibilità e accoglienza inclusiva;
- competenza professionale e aggiornamento continuo;
- tempestività e continuità delle risposte;
- personalizzazione degli interventi;
- tutela della privacy.

La partecipazione dell'utenza è garantita attraverso questionari di gradimento, incontri di ascolto e procedure di reclamo o suggerimento.

Ogni segnalazione è trattata in modo riservato e riceve riscontro entro 15 giorni lavorativi.

10. MONITORAGGIO, TRASPARENZA E RENDICONTAZIONE

Il Centro Malikə è soggetto a **monitoraggio periodico** da parte dell'Ambito Territoriale A04 e della Regione Campania, al fine di verificare la qualità e la continuità dei servizi.

Vengono redatti **report semestrali** con indicatori quantitativi e qualitativi (numero di accessi, tipologie di servizi, risultati conseguiti, soddisfazione dell'utenza).

Il Centro garantisce la **trasparenza gestionale e finanziaria** ai sensi del **D.Lgs. 33/2013**, pubblicando sul sito istituzionale la Carta dei Servizi, le informazioni sui finanziamenti e i dati aggregati delle attività svolte.

11. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

La comunicazione del Centro Malikə ha finalità di:

- diffondere informazioni sui servizi offerti;
- promuovere una cultura del rispetto e della diversità;
- contrastare stereotipi e linguaggi discriminatori;
- valorizzare le buone pratiche della rete territoriale.

Il Piano di Comunicazione Integrato (PIC) coordina le attività informative, la gestione dei canali digitali, le campagne pubbliche e le relazioni con i media, nel rispetto dei principi di **inclusività, accessibilità e correttezza informativa**.



Centro Malika | Centro antidiscriminazione LGBTQIA+
Via Cocchia da Cesinali, 83100 Avellino AV
tel: 3751032825
email: centromalika@comune.avellino.it



Città di Avellino

Unar

Ufficio Nazionale
Antidiscriminazioni Razziali

Progetto realizzato con il contributo dell'UNAR
"Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali"

iNOVA
BUILDING COMMUNITY

Hyrcinia
Hyrcinia



12. IMPEGNI DEL CENTRO MALIKƏ E CLAUSOLA DI AGGIORNAMENTO

Il **Centro Malikə** si impegna a:

- garantire la **continuità operativa** e la qualità dei servizi;
- assicurare la **trasparenza** nella gestione delle risorse;
- operare nel pieno rispetto dei **diritti fondamentali** e della **dignità delle persone**;
- promuovere la **cooperazione territoriale** con la rete PAC e con gli altri Centri regionali;
- mantenere un sistema di **valutazione e miglioramento continuo**.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e viene **revisonata almeno una volta l'anno**, in coerenza con l'evoluzione normativa e organizzativa dei Centri Antidiscriminazione della Regione Campania.



Centro Malikə | Centro antidiscriminazione LGBTQIA+

Via Cocchia da Cesinali, 83100 Avellino AV

tel: 3751032825

email: centromalika@comune.avellino.it