

**LINEE OPERATIVE
RELATIVE AI REQUISITI DEI RIFUGI E SPORTELLI ARCOBALENO
NONCHE' ALLE PROCEDURE PER L'ISCRIZIONE NEL REGISTRO REGIONALE
di cui alla L.R. 37/2020**

Inquadramento

1. Definizione e Attività dei Rifugi e degli Sportelli Arcobaleno

I **Rifugi Arcobaleno / Case di Accoglienza Arcobaleno (CAA)**, sono strutture funzionali all'attuazione degli interventi in favore delle vittime di violenza o discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere, nonché per soggetti che si trovano in condizione di vulnerabilità legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere, in ragione del contesto sociale e familiare di riferimento.

Gli **Sportelli Arcobaleno /Centri Anti-Discriminazione (CAD)** sono punti rivolti all'ascolto, all'orientamento e alla consulenza delle vittime di violenza o discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere, presso cui è possibile segnalare discriminazioni agite da terzi nei contesti familiari, lavorativi, scolastici e sociali. Essi possono essere attivati, d'intesa con l'USR, anche presso le scuole secondarie.

Sia i Rifugi / CAA che gli Sportelli/CAD nel garantire, laddove necessario, adeguate condizioni di vitto e alloggio:

- a) svolgono la loro attività garantendo l'anonimato delle vittime;
- b) possono promuovere interventi di informazione, consulenza e sostegno per rimuovere gli ostacoli che impediscono alle persone di accettare ed esprimere il proprio orientamento sessuale o la propria identità di genere;
- c) operano in maniera integrata, a tal fine procedendo anche alla stipula di appositi protocolli di intesa ed operativi, con la rete dei servizi sociosanitari e assistenziali territoriali, con l'USR nonché con i Tribunali Civili e Penali e le Forze dell'Ordine, tenendo conto delle necessità fondamentali per la protezione delle vittime, compresa l'assistenza legale, sanitaria, psicologica e di mediazione sociale;
- d) possono promuovere azioni e iniziative culturali e di sensibilizzazione, tese al superamento delle discriminazioni sulla base dell'orientamento sessuale e dell'identità di genere.

Gli Sportelli arcobaleno erogano servizi di prevenzione e accoglienza a titolo gratuito e nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato, a tutte le vittime di violenza o discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere, nonché ai soggetti che si trovano in condizione di vulnerabilità legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere, in ragione del contesto sociale e familiare di riferimento.

Gli Sportelli hanno lo scopo di garantire protezione e supporto adeguati e, operando in maniera integrata anche con la rete dei servizi sociosanitari ed assistenziali (Servizi Sociali,

ASL, ..), con l'USR e con i Tribunali Civili e Penali e le Forze dell'Ordine, sostengono percorsi personalizzati di fuoriuscita dalla violenza e dalla discriminazione utilizzando la metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra persone, senza praticare discriminazioni di età, etnia, provenienza, cittadinanza, religione, classe sociale, livello di istruzione, livello di reddito, abilità o altre discriminazioni; intervengono sulla prevenzione del fenomeno sensibilizzando il territorio; contribuiscono alla formazione rivolta ad operatrici/ori dei servizi generali e partecipano alla strutturazione e/o al potenziamento delle reti territoriali antiviolenza.

Al fine di garantire il più efficace svolgimento dei servizi, CAD e CAA devono:

- a) svolgere apposita istruttoria documentale sugli eventuali abusi o discriminazioni o violenze lamentati;
- b) raccogliere le eventuali segnalazioni da parte delle strutture sanitarie o socioassistenziali dislocate sul territorio;
- c) raccogliere informazioni sulle condizioni economiche e socio-lavorative dell'utente, al fine di valutare una soluzione a breve, medio, lungo periodo idonea al suo caso specifico.

2. Gestione

Sportelli (CAD) e Rifugi (CAA) possono essere gestiti da:

- a) soggetti del privato sociale, iscritti nei registri previsti dalla legislazione vigente in materia e dagli enti del terzo settore che operano in materia di contrasto alla violenza e alle discriminazioni determinate dall'orientamento sessuale e dall'identità di genere;
- b) enti locali, in forma singola o associata (che possono provvedere alla gestione direttamente attraverso il servizio sociale territoriale o attraverso enti del terzo settore affidando ad essi la gestione con una delle procedure regolamentate dalla normativa vigente in materia);
- c) soggetti di cui alle lettere *a)* e *b)*, di concerto, d'intesa, in forma consorziata o in convenzione tra loro.

Gli ETS ed i soggetti del privato sociale coinvolte, in ognuno dei modi sopra elencati, nella gestione del CAD o della CAA devono necessariamente:

- a)* essere registrate nell'apposito RUNTS (Registro unico nazionale del Terzo settore) quale registro telematico istituito presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali;
- b)* perseguire statutariamente, in modo esclusivo o prevalente, l'attività di prevenzione e contrasto alla violenza e alle discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere;
- e)* possedere una consolidata e comprovata esperienza in attività contro la violenza e le discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere.

3. I CAD

3.1. Servizi offerti

Sulla base delle disposizioni normative vigenti ogni Sportello (o CAD) deve garantire, a titolo gratuito, almeno i seguenti servizi:

- a) ascolto con colloqui telefonici;
- b) protezione ed accoglienza;
- c) supporto psicologico;
- d) assistenza legale sia in sede civile sia in sede penale;
- e) orientamento al lavoro con previsione di corsi di in/formazione, consulenza ed orientamento per l'inserimento lavorativo e, laddove possibile, la predisposizione di un programma di formazione, sostegno ed avviamento lavorativo mediante progetti specifici;
- f) orientamento all'autonomia abitativa;
- g) realizzazione di iniziative di sensibilizzazione e prevenzione finalizzate alla cultura del rispetto dei diritti della persona, con particolare riferimento all'orientamento sessuale ed all'identità di genere;
- h) realizzazione, di intesa con l'Ufficio Scolastico regionale, di iniziative di sensibilizzazione e prevenzione rivolte al personale docente e non docente nonché agli studenti ed ai loro genitori al fine di individuare preventivamente i segni di possibili forme di violenza e discriminazione determinate dall'orientamento sessuale e dall'identità di genere;

Il CAD deve adottare la Carta dei Servizi, garantendo l'accoglienza con giorni ed orari di apertura al pubblico in locali appositamente dedicati a tale attività; deve, inoltre, predisporre un percorso di sostegno e accompagnamento alla persona e, ove possibile, un piano di reinserimento socio-lavorativo.

Il Centro deve, poi, predisporre adeguate forme di raccordo con i servizi socio-sanitari ed assistenziali territoriali, con le forze dell'ordine, con le strutture pubbliche competenti, con i Tribunali Civili e penali, con l'USR, tenendo conto delle necessità fondamentali per la protezione dei soggetti.

Il Centro deve operare in modo integrato, anche con la rete e assicurare i collegamenti diretti con le strutture di accoglienza LGBTQIA2S, laddove presenti sul territorio, sulla base di specifici accordi.

Utilizzando anche la collaborazione con le forze dell'ordine, il CAD deve avvalersi della rete dei competenti servizi pubblici con un approccio integrato atto a garantire il riconoscimento delle diverse dimensioni della violenza o della discriminazione subita sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sessuale, sociale, culturale od economico.

I CAD possono realizzare, in collaborazione con i soggetti della rete ed eventualmente ricorrendo ai più idonei mezzi di informazione, iniziative volte alla promozione e diffusione, presso l'opinione pubblica, della più ampia conoscenza delle tematiche trattate e delle attività realizzate.

3.2. CAD: Requisiti strutturali, organizzativi e funzionali

L'immobile destinato a sede operativa del CAD deve possedere i requisiti previsti dalla normativa vigente nonché gli altri requisiti previsti dalle normative regionali in materia di abitabilità e deve essere organizzato in locali idonei a garantire le diverse attività nel rispetto della *privacy*.

Il Centro deve possedere i seguenti requisiti:

- i) Facilità di accesso;

- j) Apertura cinque giorni su sette;
- k) Numero di telefono accessibile 24h su 24, anche mediante segreteria telefonica o messaggistica;
- l) Adeguata pubblicizzazione della struttura e del servizio;
- m) Garanzia dell'anonimato e della riservatezza delle persone;
- n) Competenza sulla tematica della violenza e discriminazione fondata sull'orientamento sessuale o identità di genere.

Ai locali del CAD non deve essere consentito l'accesso agli autori delle discriminazioni o delle violenze.

Il Centro può articolarsi, in aggiunta alla sede, anche con sportelli di ascolto e informativi sul territorio, di facile accesso.

3.3. CAD: Operatori / Operatrici e figure professionali impiegate

Per le attività a diretto contatto con le vittime di violenza e discriminazione, il CAD anche se gestito dall'ente locale in forma singola o associata, si avvale esclusivamente di personale con specifiche competenze professionali che:

- sia in grado di offrire ascolto, accoglienza ed assistenza, utilizzando una metodologia basata sulla relazione non giudicante;
- sia adeguatamente formato sul tema della violenza e delle discriminazioni;

Gli operatori e le operatrici impiegati, anche in forma volontaria, devono essere adeguatamente formati sulle tematiche specifiche ed effettuare periodici aggiornamenti.

Il CAD deve garantire la formazione iniziale e continua per gli operatori e le figure professionali in esso operanti, nonché l'attività di supervisione.

Il personale impiegato sarà valutato almeno annualmente su base curriculare o all'esito di acquisizione di ore di formazione specifica dedicata (come, ad esempio, l'esperienza del Servizio Civile Universale).

Il CAD deve assicurare un'adeguata assistenza attraverso un responsabile della struttura, con funzione di coordinamento e di ulteriori figure quali assistenti sociali, mediatori sociali, psicologi e/o psicoterapeuti, educatori professionali, avvocati civilisti e penalisti, medici specializzati e, ove necessario, mediatori culturali e linguistici, in numero adeguato.

Non possono operare nel CAD avvocati e psicologi che, nella loro libera attività professionale, svolgono ruoli a difesa dei soggetti accusati o condannati per violenza o discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere

4. Le Case di accoglienza arcobaleno (CAA)

4.1. Servizi offerti.

La casa garantisce gratuitamente adeguate condizioni di vitto e alloggio e, quindi, protezione e ospitalità ai soggetti vittime di violenza o discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere e/o a soggetti che si trovino in condizione di vulnerabilità legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere in ragione del contesto sociale e familiare di riferimento.

La CAA deve adottare la Carta dei Servizi ed offrire anche i servizi minimi propri degli Sportelli Arcobaleno (o CAD), al fine di garantire la necessaria assistenza alle persone LGBTQIA2S+ vittime di violenza o discriminazione o in condizioni di vulnerabilità.

La CAA svolge la propria attività garantendo la riservatezza e l'anonimato alle vittime ed opera in maniera integrata con CAD e altre CAA nonché con la rete dei servizi sociosanitari e assistenziali territoriali, con l'USR dove previsto nonché con i Tribunali Civili e Penali e le Forze dell'Ordine; garantisce, altresì, l'assistenza legale, sanitaria, psicologica e di mediazione sociale.

LA CAA deve, inoltre:

- garantire l'affiancamento ed il supporto legale, sanitario, psicologico e di mediazione sociale dei soggetti vittime di discriminazione o violenza o che si trovino in condizioni di vulnerabilità fondata sull'orientamento sessuale e l'identità di genere;
- predisporre un progetto di accompagnamento individualizzato, con il coinvolgimento del soggetto richiedente, per definire nel dettaglio obiettivi, azioni, rete territoriale attivata, tempi e permanenza nell'abitazione, prevedendo, ove possibile, progetti di reinserimento socio-lavorativo;
- operare in modo integrato, procedendo anche alla stipula di appositi protocolli di intesa ed operativi, con la rete dei servizi sociosanitari e assistenziali territoriali nonché con i Tribunali Civili e Penali e le Forze dell'Ordine e, in generale, con tutte le Istituzioni del territorio ed assicurare i collegamenti diretti con le Strutture di Accoglienza e gli altri Centri contro le discriminazioni LGBTQIA2S+, laddove esistenti, presenti sul territorio, sulla base di specifici accordi.
- garantire i servizi offerti sette giorni su sette, h 24.

4.2. CAA: Requisiti strutturali, organizzativi e funzionali

L'immobile destinato a sede operativa della CAA deve possedere i requisiti previsti dalla normativa vigente nonché gli altri requisiti previsti dalle normative regionali in materia di abitabilità e deve essere organizzato in locali idonei a garantire le diverse attività nel rispetto della *privacy*.

La Casa deve:

- a) essere ubicata in un immobile o porzione di immobile di civile abitazione o in una struttura di comunità organizzata in modo tale da garantire locali idonei per l'accoglienza;
- b) garantire normali condizioni di stabilità, di accesso e di sicurezza ed i diversi ambienti che la compongono devono possedere i requisiti igienici, sanitari e edilizi minimi previsti dalla normativa vigente e la conformità degli impianti e deve assicurare l'alloggio e i beni primari per la vita quotidiana;
- c) garantire l'alloggio, il vitto ed i beni primari per la vita quotidiana alle persone vittime di discriminazione o violenza o che si trovino in condizione di vulnerabilità legata all'orientamento sessuale e identità di genere in ragione del contesto sociale e familiare di riferimento.

Ai locali della CAA non deve essere consentito l'accesso agli autori delle discriminazioni o delle violenze.

4.3. Gli operatori/operatrici

Per le attività svolte in favore delle vittime di violenza e discriminazione la CA, anche se

gestita dall'ente locale in forma singola o associata, si avvale esclusivamente di personale con specifiche competenze professionali che:

- sia in grado di offrire ascolto, accoglienza ed assistenza, utilizzando una metodologia basata sulla relazione non giudicante;
- sia adeguatamente formato sul tema della violenza e delle discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere;

Gli operatori e le operatrici impiegati (assistenti sociali, mediatori sociali, psicologi o psicoterapeuti, educatori professionali, avvocati civilisti e penalisti, medici specializzati ed eventualmente, laddove opportuno, mediatori culturali e linguistici), anche in forma volontaria, devono essere adeguatamente formati sulle tematiche specifiche ed effettuare periodici aggiornamenti.

La Casa deve garantire al personale impiegato, incluso il personale volontario, una formazione permanente e strutturata nonché l'attività di supervisione.

Il personale impiegato sarà valutato almeno annualmente su base curriculare o all'esito di acquisizione di ore di formazione specifica dedicata (come, ad esempio, l'esperienza del Servizio Civile Universale).

La Casa deve assicurare un'adeguata assistenza agli ospiti attraverso un responsabile della struttura, con funzione di coordinamento e di ulteriori figure quali assistenti sociali, mediatori sociali, psicologi e/o psicoterapeuti, educatori professionali, avvocati civilisti e penalisti, medici specializzati e, ove necessario, mediatori culturali e linguistici, in numero adeguato.

Non possono operare nella Casa avvocati e psicologi che, nella loro libera attività professionale, svolgono ruoli a difesa dei soggetti accusati o condannati per violenza o discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere.

5. Procedure per l'iscrizione nel Registro Regionale degli Sportelli arcobaleno (o centri Antidiscriminazione) e dei Rifugi Arcobaleno (o Case di Accoglienza Arcobaleno)

In attuazione della Legge regionale n. 37 del 07/08/2020 e degli indirizzi formulati dalla Giunta Regionale con DGR 250 del 06.05.2025 è stato istituito e reso operativo il Registro contenente l'elenco degli Sportelli arcobaleno (o centri Antidiscriminazione) e dei Rifugi Arcobaleno (o Case di Accoglienza Arcobaleno) presenti sul territorio della Campania; esso è separata sezione del Registro Regionale, già pubblico, dei Centri antiviolenza e delle Case di Accoglienza per donne vittime di violenza.

Il medesimo Registro è presente nell'ambito del Sistema informativo Sociale ed è alimentato a cura degli Ambiti territoriali competenti sulla base delle disposizioni contenute nel Catalogo Regionale dei Servizi, approvato con D.G.R. n. 107/2014.

In forza della richiamata disciplina, applicabile anche agli Sportelli / CAD e alle Case di Accoglienza / CAA per analogia, gli Ambiti Territoriali autorizzano ed accreditano gli Sportelli /i CAD e le Case di Accoglienza/Rifugio Arcobaleno afferenti al proprio territorio. Le strutture riconosciute dagli Ambiti possono operare all'esito dell'avvenuto accreditamento e della iscrizione nel registro che avviene a cura dei medesimi Ambiti attraverso l'applicativo "Rilevazione Servizi" SIS attualmente in uso.

Risultano iscritti regolarmente nel Registro regionale gli Sportelli / Centri Antidiscriminazione (CAD) e le Case di Accoglienza o Rifugio Arcobaleno (CAA) della Campania accreditati che rispettino tutte le caratteristiche ed i requisiti previsti dalla

normativa nazionale e regionale vigente e dinanzi riepilogati.

Nello specifico, anche in attesa di una eventuale modifica / integrazione del Regolamento n. 4/2014, ai fini dell'iscrizione, è richiesto espressamente:

- che il soggetto gestore del CAD e della CAA sia munito di Atto Costitutivo e Statuto dal quale si evinca che esso persegue, tra le attività svolte, lo scopo principale o almeno prevalente del contrasto alla violenza ed alla discriminazione basate su orientamento sessuale e identità di genere e della promozione della parità di trattamento per le persone lgbtqia2s+;
- la dimostrazione dello svolgimento delle attività previste nell'ambito del contrasto alla violenza ed alla discriminazione basate su orientamento sessuale ed identità di genere e della promozione della parità di trattamento per le persone lgbtqia2s+, in modo continuativo, per l'anno precedente.

L'inserimento delle informazioni da parte degli Ambiti all'interno del Sistema informativo Sociale, nella sezione dedicata, assolve agli obblighi previsti dalla norma regionale anche in materia di comunicazione ed alimenta il registro pubblico.

La carenza dei requisiti previsti dalla legge non consente l'iscrizione nel Registro.

6. Monitoraggio e cancellazione

La corretta iscrizione nel Registro e l'alimentazione del medesimo con le informazioni richieste, anche in termini di operatività delle strutture e di capacità delle stesse di fornire le risposte necessarie al territorio di riferimento, costituisce il presupposto per poter ricevere tutte le tipologie di fondi concessi dalla Amministrazione regionale, anche per il tramite degli Ambiti competenti.

Il monitoraggio del possesso dei requisiti funzionali, organizzativi e strutturali nonché l'effettivo svolgimento delle attività degli Sportelli / Centri Antidiscriminazione (CAD) e delle Case di Accoglienza o Rifugio Arcobaleno (CAA) viene svolto dai competenti uffici di cui al Regolamento del 7 aprile 2014, n. 4 di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n.11.

Il monitoraggio (che sarà espletato attraverso la compilazione e la tenuta di apposita modulistica fornita dagli uffici regionali competenti) deve essere garantito costantemente e comunque verificato annualmente.

A tal fine, il coordinatore del Centro o della Casa trasmette annualmente alla Direzione regionale competente, per il tramite dell'Ambito Territoriale di riferimento che la valida (previa verifica), una dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 in cui autocertifica il mantenimento di tutti i requisiti previsti e dichiarati all'atto dell'iscrizione al Registro.

Il mancato invio della suddetta dichiarazione equivale alla mancata sussistenza dei requisiti di iscrizione e produce, quale effetto, la sospensione del Centro o della Casa dal Registro, fino all'adempimento del suddetto onere da parte dei soggetti competenti e, in caso del perdurare dell'inadempimento o dell'accertamento della mancanza assoluta dei requisiti, la cancellazione vera e propria dal Registro (che va richiesta dall'Ambito).

La cancellazione dal Registro regionale dei Centri o delle Case può avvenire in caso di:

- richiesta da parte del legale rappresentante del soggetto giuridico pubblico o privato;
- perdita accertata del possesso dei requisiti, in sede di verifiche dell'autenticità delle dichiarazioni rese ai sensi del d.p.r. 445/2000;
- d'ufficio da parte della competente struttura di ambito, previa comunicazione ai

competenti Uffici regionali, a seguito di accertata inadeguatezza o inattività del servizio/struttura.

La Direzione Generale competente procede ogni anno alla effettuazione di autonomi controlli in loco a campione sugli Ambiti Territoriali in relazione ai CAD e CAAA ad essi afferenti ed iscritti nel registro (in misura almeno pari al 10 % dei soggetti iscritti in ciascuna categoria) tesi ad accertare, da un lato, le attività svolte dagli Ambiti Territoriali in termini di monitoraggio e controllo e, dall'altro, la continuità dei servizi erogati in ottemperanza agli scopi istituzionali in ambito di prevenzione e contrasto alla violenza ed alle discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere e di sostegno alle vittime.

7. Obblighi per i CAD e CAA

I CAD e le CAA, qualora siano destinatari di finanziamenti pubblici, devono garantire, a pena di revoca delle risorse pubbliche assegnate, l'attività per un periodo di tempo almeno pari a quello per il quale è stato erogato il finanziamento e devono garantire l'adempimento di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di trasparenza, pubblicando sui propri canali di comunicazione la misura dei finanziamenti ricevuti dagli enti pubblici.

I CAD e le CAA, nell'arco di tempo relativo ai finanziamenti pubblici ottenuti, contribuiscono alle attività di monitoraggio e valutazione sia quantitative che qualitative sull'uso appropriato dei finanziamenti stessi e sull'efficacia del lavoro svolto.