



CARTA DEI SERVIZI

Centro Antidiscriminazioni LGBTI+

Indice

LA CARTA SERVIZI	2
CHI SIAMO	2
IL NOSTRO IMPEGNO	3
I NOSTRI SERVIZI	4
SPORTELLO DI ACCOGLIENZA E ASCOLTO	4
SPORTELLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO	5
SPORTELLO LEGALE	6
SPORTELLO LAVORO	6
SPORTELLO CASA	6
FORMAZIONE ESTERNA	7
RETE E TERRITORIO	7
DOVE SIAMO	8
GIORNI E ORARI	8
COME CONTATTARCI	8

LA CARTA SERVIZI

Il Centro Antidiscriminazione LGBTI+, con la redazione della presente Carta dei Servizi, intende definire garanzie di qualità dei servizi offerti e si impegna a rispettare i principi fondamentali previsti dalla normativa in tema di erogazione di servizi pubblici quali:

- uguaglianza ed imparzialità per cui tutte le persone hanno gli stessi diritti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continuativa e regolare;
- il diritto alla partecipazione e trasparenza deve essere sempre garantito anche attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento;
- efficacia ed efficienza adottando le misure idonee a realizzare gli obiettivi prefissati con strumenti e personale adeguato e proporzionato.

CHI SIAMO

Il Centro Antidiscriminazione LGBTI+ è un servizio del Comune di Ravenna rivolto alla popolazione LGBTI+. Si occupa di accoglienza, consulenza e sostegno a favore di persone LGBTI+ italiane e straniere vittime di maltrattamenti, violenze, abusi e marginalità in ragione del loro orientamento sessuale e identità di genere.

Il progetto nasce e viene finanziato a seguito della partecipazione del Comune di Ravenna ad un avviso pubblico promosso dal Dipartimento delle Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri - UNAR per la selezione di progetti per la costituzione di centri contro le discriminazioni motivate da orientamento sessuale ed identità di genere. Si sviluppa grazie ad una co-progettazione del Comune di Ravenna con altre realtà del territorio, nello specifico Movimento Consumatori Ravenna Aps e Arcigay Rimini Aps. Hanno inoltre aderito in qualità di partner: Ausl Romagna, Arcigay Ravenna, le cooperative sociali Villaggio Globale e Librazione, A.L.D.E.P.I Provinciale Ravenna.



Via Enrico Berlinguer 7, 48124 Ravenna (RA)
tel: 0544.1796279
email: sportellolgbt@comune.ra.it
www.antidiscriminazione.lgbt

IL NOSTRO IMPEGNO

Il Centro Antidiscriminazione LGBTI+ intende promuovere una cultura dei generi rispettosa delle differenze, sostenere la popolazione LGBTI+ senza distinzioni religiose, etniche, di cittadinanza, prevenendo il contrasto alle discriminazioni e alla violenza. Promuovere una cultura del rispetto, del benessere, dei diritti, contribuendo ad una società più inclusiva e meno conflittuale, andando incontro ai bisogni e alle aspettative dei cittadini.

Le azioni messe in atto dal Centro si basano sui principi fondamentali contenuti nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'uomo del 1948 e intendono perseguire i seguenti obiettivi:

- rispettare e promuovere i diritti umani e civili combattendo i pregiudizi e le discriminazioni;
- tutelare le persone LGBTI+ vittime di discriminazione e violenze fondate sull'orientamento sessuale e/o sull'identità di genere;
- sostenere il benessere e miglioramento della qualità della vita delle persone LGBTI+ favorendo l'inclusione sociale;
- favorire l'auto-determinazione, l'auto-denominazione e l'empowerment delle persone LGBTI+;
- dare importanza all'ascolto delle persone che si rivolgono al Centro compresi i familiari delle persone LGBTI+;
- fornire strumenti ed informazioni utili sui diritti esigibili, nonché sulle opportunità offerte dal territorio e, in generale, dai Servizi;
- offrire servizi personalizzati e rispettosi della dignità della persona;
- rispettare la volontà, i valori e la privacy di ciascuno;
- aprire alla comunicazione e discussione su tematiche che riguardano i diritti, le libertà, l'identità, il modo di gestire le relazioni e di declinare le proprie affettività attraverso la realizzazione di iniziative ed eventi;
- promuovere campagne di sensibilizzazione e prevenzione sui temi dei diritti umani e dell'omo-lesbo-bi-trans-fobia;
- sensibilizzare la popolazione alla comunicazione e discussione su tematiche che riguardano i diritti, le libertà, l'identità, il modo di gestire



Via Enrico Berlinguer 7, 48124 Ravenna (RA)

tel: 0544.1796279

email: sportellolgbt@comune.ra.it

www.antidiscriminazione.lgbt

le relazioni e di declinare le proprie affettività attraverso la realizzazione di iniziative ed eventi sul tema;

- costruire una rete con i soggetti istituzionali territoriali per elaborare modalità, strumenti, referenti per la gestione dei casi di violenza e discriminazione di persone LGBTI+.

I NOSTRI SERVIZI

Il Centro è basato sull'impegno di personale professionista e volontario con una formazione specifica in tema di discriminazioni e violenze fondate sull'orientamento sessuale.

I servizi, erogati a titolo completamente gratuito, si rivolgono a persone LGBTI+, loro familiari e amici e sono i seguenti:

- accoglienza e ascolto;
- supporto psicologico;
- consulenza legale;
- orientamento verso i servizi che si occupano di formazione e ricerca del lavoro;
- orientamento sul tema abitativo.

SPORTELLO DI ACCOGLIENZA E ASCOLTO

Rappresenta il primo momento di contatto con il Centro che consente alle persone di esprimere le proprie problematiche e porre quesiti sul funzionamento del Servizio.

È uno spazio di ascolto e accoglienza importante perché permette all'operatore di orientare la persona ad uno degli altri sportelli specifici del Centro rilasciando un appuntamento oppure di indirizzarla ai Servizi esterni al Centro per affrontare i bisogni evidenziati. Il primo colloquio di accoglienza consente inoltre di verificare le risorse personali per favorire l'empowerment individuale.



Via Enrico Berlinguer 7, 48124 Ravenna (RA)

tel: 0544.1796279

email: sportellolgbt@comune.ra.it

www.antidiscriminazione.lgbt

Il Centro è aperto nelle seguenti giornate:

lunedì: 17:00 - 19:00

martedì: 09:00 - 11:00

mercoledì: 09:00 - 11:00

giovedì: 17:00 - 19:00

venerdì: 09:00 - 11:00

Le modalità di accesso sono:

- preferibilmente previo appuntamento;
- accesso diretto, presentandosi alla sede del Centro in via Berlinguer 7;
- tramite contatto telefonico chiamando il numero 0544 1796279;
- inviando una mail all'indirizzo: sportellolgbt@comune.ra.it
- compilando apposito modulo con richiesta di contatto presente sul sito www.antidiscriminazione.lgbt;
- tramite social: facebook, instagram;

Le modalità di contatto a distanza possono prevedere un invito alla persona a presentarsi al Centro nel caso in cui si ritenga opportuno approfondire la questione portata.

La metodologia utilizzata è quella del colloquio individuale.

Ogni contatto prevede la compilazione di una scheda di accesso.

SPORTELLO DI SUPPORTO PSICOLOGICO

Il supporto psicologico intende offrire uno spazio di ascolto attento e brevi percorsi di sostegno consentendo alla persona l'opportunità di esprimere il disagio e la sofferenza vissute, di lenire ed elaborare, attraverso la parola, l'esperienza discriminatoria.

I colloqui saranno declinati secondo le modalità di lavoro e l'orientamento clinico del/la professionista regolarmente iscritto al relativo albo professionale.

Si accede ai colloqui di supporto psicologico previo appuntamento in seguito all'accesso allo sportello di ascolto e accoglienza durante il quale sarà valutato, in accordo con la persona, l'invio a questo Servizio.

Ai sensi della legge 56/89 le persone che non hanno ancora raggiunto la maggiore età potranno accedere ai colloqui di supporto psicologico soltanto con il consenso scritto di entrambi i genitori o di un tutore.



Via Enrico Berlinguer 7, 48124 Ravenna (RA)

tel: 0544.1796279

email: sportellolgbt@comune.ra.it

www.antidiscriminazione.lgbt

SPORTELLO LEGALE

Viene effettuata una prima consulenza legale individuale mirata in materia civile, penale, amministrativa e sui temi dell'immigrazione e del lavoro svolta esclusivamente da avvocati/e di esperienza, regolarmente iscritti/e al libero Foro.

Lo sportello riceve su appuntamento tramite segnalazione dello sportello accoglienza che potrà fissare un appuntamento in accordo con la persona qualora valuti la necessità del confronto specifico.

La consulenza si svolge nella forma del colloquio individuale con l'utente nel corso del quale il legale illustra in maniera chiara e trasparente la strategia da seguire.

SPORTELLO LAVORO

Lo sportello fornisce un servizio di supporto, orientamento e accompagnamento per accedere ai canali utili per chi cerca lavoro tenendo conto delle competenze, caratteristiche, storia e prospettive della persona.

Il Servizio propone un percorso di uno o più incontri di consulenza dedicati a rilanciare la ricerca del lavoro, rivedere il proprio percorso professionale e formativo.

Si accede su appuntamento previo invio da parte dello sportello accoglienza che valuta l'opportunità di tale attivazione in accordo con la persona.

La consulenza si svolge nella forma del colloquio individuale e sul dialogo con il contesto sociale, economico e culturale.

SPORTELLO CASA

Lo sportello fornisce un servizio di orientamento volto a dare indicazioni sulle opportunità abitative presenti sul territorio. In particolare, intende potenziare la ricerca della casa attraverso indicazioni circa le modalità di accesso a bandi pubblici in materia dell'abitare, sul mercato degli affitti, sulle caratteristiche dei diversi territori.

Si accede allo sportello su invio dello sportello accoglienza previo appuntamento concordato con la persona.



Via Enrico Berlinguer 7, 48124 Ravenna (RA)

tel: 0544.1796279

email: sportellolgbt@comune.ra.it

www.antidiscriminazione.lgbt

FORMAZIONE ESTERNA

Il Centro intende offrire attività di formazione, informazione e sensibilizzazione su tematiche riguardanti il linguaggio, i generi, le identità sessuali e di genere, le sessualità e gli orientamenti sessuali a partire da una prospettiva multidisciplinare che tenga conto delle complessità interculturali e le discriminazioni multiple. Si rivolge ad Enti, Istituzioni e realtà del terzo settore presenti nell'area ravennate e della Romagna che, nei propri incarichi e mansioni, lavorano a contatto diretto o indiretto con la popolazione del territorio.

RETE E TERRITORIO

L'ambito di operatività del Centro è l'area romagnola, e nello specifico il Comune di Ravenna e Provincia, oltre ai territori riminesi e forlivesi in collaborazione con i servizi di queste province. Il Centro stabilisce protocolli di collaborazione e raccordo - in ottica di complementarietà - con gli attori istituzionalmente chiamati ad occuparsi dei temi toccati, ed effettua, ove opportuno, un rinvio dell'utenza presso i servizi del territorio. In particolare, vi sarà un forte raccordo con il sistema di governo locale (anagrafe, sociale, edilizia popolare, polizia locale, sistema sanitario ecc.).

Inoltre, si intende operare di concerto con le realtà del terzo settore e del privato sociale, per moltiplicare gli impatti positivi del progetto. Il Centro è realizzato grazie al finanziamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per le Pari Opportunità - UNAR (Avviso pubblico per la selezione di progetti per la costituzione di centri contro le discriminazioni motivate dall'orientamento sessuale e dall'identità di genere, ex art. 105-quater, D.L. 104/2020).

DOVE SIAMO

Il Centro Antidiscriminazioni LGBTI+ si trova in Via Berlinguer 7 Ravenna (zona Stadio e Questura). Gli uffici del Centro sono al piano terra dello stabile



Via Enrico Berlinguer 7, 48124 Ravenna (RA)

tel: 0544.1796279

email: sportellolgbt@comune.ra.it

www.antidiscriminazione.lgbt

degli uffici decentrati del Comune di Ravenna e di alcuni dei suoi servizi, con un ingresso indipendente rispetto a quello degli uffici comunali.

È raggiungibile in auto, a piedi, in bicicletta ed ogni altro mezzo in quanto dotato di parcheggio a sosta libera di fronte all'ingresso e nelle vicinanze.

È raggiungibile in autobus con le linee 5 (fermata Engim di Ravenna), 3 (fermata Casa Vignuzzi su Via San Mama), 156 (proveniente da Forlì, per i territori che attraversa).

GIORNI E ORARI

Gli uffici del Centro sono aperti nei seguenti orari:

lunedì: 17:00 - 19:00

martedì: 09:00 - 11:00

mercoledì: 09:00 - 11:00

giovedì: 17:00 - 19:00

venerdì: 09:00 - 11:00

Il Centro è chiuso al pubblico di Sabato e Domenica, per le eventuali festività infrasettimanali, e nei seguenti giorni: 3 giugno, 31 ottobre, 9 dicembre 2022. Sarà chiuso inoltre dall'8 al 19 agosto 2022, e dal 26 dicembre 2022 al 8 gennaio 2023. Fuori dai giorni e orari di apertura può essere lasciato un messaggio attraverso il modulo contatti presente sul sito del Centro o scrivendo una e-mail.

COME CONTATTARCI

Telefono: 0544.1796279

Sede: Via Berlinguer 7 – Ravenna

email: sportellolgbt@comune.ra.it

sito: www.antidiscriminazione.lgbt

Canali social: www.facebook.com/CentroLgbtiRavenna

www.instagram.com/cad_lgbti/



Via Enrico Berlinguer 7, 48124 Ravenna (RA)

tel: 0544.1796279

email: sportellolgbt@comune.ra.it

www.antidiscriminazione.lgbt