

# Difende i tuoi diritti



**DIFENSORE  
REGIONALE**  
REGIONE LOMBARDIA



Regione Lombardia  
IL CONSIGLIO

# Un aiuto al cittadino nei rapporti con la pubblica amministrazione

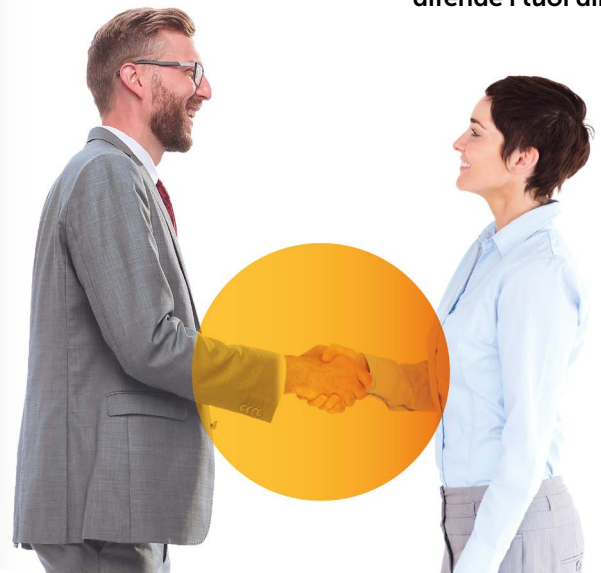
*Quante volte ti è capitato di avere un problema con la pubblica amministrazione e di non sapere come risolverlo? In quei momenti la burocrazia sembra un ostacolo insormontabile.*

*Eppure, in tutti i casi di cattiva amministrazione, ogni cittadino può rivolgersi a una figura istituzionale indipendente: il **Difensore regionale**.*

*Grazie alla sua esperienza potrai ricevere un supporto qualificato e affidabile in tutte le materie di sua competenza con l'obiettivo di far valere i tuoi diritti.*

*Per sapere tutto sul Difensore regionale, consulta questa breve guida e collegati al sito **difensoreregionale.lombardia.it** per maggiori dettagli. Possono rivolgersi al Difensore tutti i cittadini italiani o stranieri, senza distinzioni di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali.*

**Il Difensore regionale difende i tuoi diritti**



## Chi è

Il Difensore regionale è un'**autorità pubblica indipendente e autonoma**, che ha il compito di **tutelare gratuitamente i diritti del cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche**, compresa Regione Lombardia.

Svolge anche le funzioni di:

- Garante della salute;
- Garante dei detenuti;
- Garante delle persone con disabilità;
- Garante del contribuente.

## Cosa fa per te

Il Difensore regionale tutela i tuoi interessi nei confronti della Regione Lombardia e delle altre amministrazioni pubbliche nei casi di cattiva amministrazione al fine di rimuovere malfunzionamenti, inefficienze, ritardi ed eventuali abusi.

A tale scopo:

- chiede le informazioni e i documenti relativi alla tua pratica;
- suggerisce agli Enti e agli Uffici pubblici un rimedio efficace al tuo problema;
- può convocare il responsabile del procedimento in esame;
- può consigliarti le iniziative da intraprendere se la questione non è di sua competenza;
- decide i ricorsi avverso il diniego (o il differimento) del diritto d'accesso ai documenti amministrativi.

## Come opera

Al ricevimento della richiesta di intervento, il Difensore regionale **verifica la propria competenza in materia**, avvia l'istruttoria e approfondisce la questione nel merito. In caso di esito positivo si relaziona con le amministrazioni per dare corso alla pratica e cercare una soluzione. Sarai costantemente aggiornato in ogni fase dell'istruttoria.

## Cosa non è e cosa non fa

- Non è un avvocato;
- non è un magistrato;
- non può rappresentarti in giudizio;
- non regola le controversie tra privati;
- non effettua perizie tecniche;
- non revoca decisioni dell'autorità giudiziaria;
- non interviene nei confronti della Magistratura di sorveglianza;
- non si sostituisce agli uffici competenti nell'adozione o nella revoca di provvedimenti di loro competenza.

*Il Difensore regionale interviene per favorire il rispetto dei principi di legalità, trasparenza, imparzialità, buona amministrazione.*



## Quando puoi chiedere il suo intervento

Il Difensore regionale **può aiutarti nei procedimenti amministrativi** riguardanti i seguenti temi:



### Attività produttive

- **Industria e imprese artigiane:** finanziamenti ed agevolazioni a favore delle piccole e medie imprese; contributi per il risparmio energetico;
- **Agricoltura:** incentivi e interventi a favore di imprese agricole; attività venatoria, pesca e acquicoltura; boschi; territorio montano;
- **Commercio:** autorizzazioni commerciali; commercio fisso e ambulante; fiere;
- **Turismo:** Industria alberghiera;
- **Lavoro:** collocamento ordinario e mirato; emigrazione e immigrazione.



### Istituzioni

- **Istituzioni:** atti, documenti e registri pubblici; erogazione servizi pubblici e rapporti con l'utenza; ordine e sicurezza pubblica;
- **Partecipazione all'attività amministrativa:** istituti di partecipazione popolare (consultazioni, referendum, petizioni); trasparenza; tutela del diritto d'accesso;
- **Ordinamento del personale pubblico:** trattamento giuridico e trattamento economico; assunzioni cessazioni e assenze dal servizio; maternità; formazione; retribuzione; trattamento di fine rapporto.



### Istruzione e cultura

- **Istruzione dalla scuola dell'infanzia all'università:** servizi e contributi per il diritto allo studio; dote scuola; mensa scolastica; servizi pre e dopo scuola; trasporto degli alunni.



### Previdenza e assistenza sociale

- **previdenza:** prestazioni erogate dall'INPS e dall'INPDAP: pensioni e assegni sociali;
- **invalidità civile:** procedimento di riconoscimento dell'invalidità civile; benefici a favore degli invalidi civili; esenzione tasse automobilistiche per disabilità; contrassegno invalidi per circolazione e sosta di autoveicoli;
- **Infortuni sul lavoro:** assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali gestita dall'INAIL;
- **Assistenza sociale:** servizi e assistenza in favore di persone con disabilità, anziani e indigenti: trasporto scolastico, fornitura di ausili tecnici, ricoveri in RSA, assistenza domiciliare, voucher sociali e socio sanitari; contributi previsti dalla legge regionale n. 23/1999 recante "politiche regionali per la famiglia".



## Territorio e ambiente

- **Edilizia residenziale pubblica:** edilizia abitativa; assegnazione e cambi alloggi; manutenzione;
- **Territorio:** pianificazione territoriale; lavori pubblici; allacciamenti ai servizi di luce, gas e acqua; barriere architettoniche; viabilità pubblica;
- **Ambiente:** inquinamento acustico, atmosferico e idrico; rifiuti urbani, impianti di smaltimento e discariche abusive; parchi e aree protette;
- **Igiene pubblica:** igiene pubblica: delle abitazioni, dei pubblici servizi, inconvenienti igienici in genere;
- **Demanio e patrimonio regionale:** confini, concessioni e autorizzazioni; contratti delle pubbliche amministrazioni; usi civici.

## Accesso ai documenti amministrativi

La legge garantisce ai cittadini il diritto di chiedere atti e documenti alle amministrazioni pubbliche al fine di assicurare rapporti trasparenti, imparziali e promuovere la partecipazione all'attività amministrativa.

## Omissione di atti obbligatori per legge

Se un ente locale omette o ritarda l'adozione di un atto obbligatorio per legge, chiunque ne abbia interesse può chiedere al Difensore regionale di sollecitarne l'adozione da parte dell'ente entro un congruo termine.

## Difende i tuoi diritti

## Il Difensore è anche

### Garante della salute

Possono rivolgersi al Difensore tutti i cittadini che fruiscono di prestazioni sanitarie, in regime pubblico e convenzionato, erogate in Regione Lombardia. Interviene per assicurare l'accesso alle prestazioni, l'efficacia nell'erogazione dei servizi e per segnalare disfunzioni o negligenze riguardanti l'assistenza sanitaria e sociosanitaria. Può aiutarti se hai un problema che riguarda l'assistenza, il rilascio di documentazione sanitaria e le cure all'estero. Sono escluse dalla competenza del Difensore regionale le valutazioni medico sanitarie.



### Garante dei detenuti

Il Difensore regionale supporta le persone ristrette nella libertà personale, i loro familiari, gli enti e le associazioni che operano in campo penitenziario. Il suo compito è quello di tutelare i diritti dei detenuti e delle persone ristrette, in particolare in materia sanitaria, nell'ambito della formazione professionale, dell'inserimento lavorativo e nel rapporto con le famiglie. Il Difensore non può revocare le decisioni dell'autorità giudiziaria, rappresentare i cittadini in giudizio e intervenire nei confronti della Magistratura di Sorveglianza.



### Garante delle persone con disabilità

Il Difensore tutela i diritti delle persone con disabilità residenti o domiciliate nel territorio regionale la cui condizione sia stata accertata ai sensi della Legge 5 febbraio 1992, n. 104. Il Difensore può aiutarti se hai un problema che riguarda la revisione dello stato di invalidità, l'accessibilità alle strutture e ai mezzi di trasporto, l'inclusione scolastica degli alunni con disabilità. Sono escluse dalla sua competenza le valutazioni medico sanitarie.



### Garante del contribuente

Il Difensore assicura la correttezza e la trasparenza nei rapporti tra il cittadino e l'amministrazione tributaria della Regione Lombardia, intervenendo in presenza di irregolarità, disfunzioni, scorrettezze o prassi amministrative anomale. Il difensore regionale non può revocare le decisioni delle commissioni tributarie, rappresentare i cittadini in giudizio, rilasciare pareri e intervenire su tributi non regionali. Può aiutarti se hai un problema riguardante il bollo auto, tributi e imposte regionali, addizionale IRPEF, tassa occupazione spazi ed aree pubbliche (TOSAP).



### Contatti

Per chiedere informazioni puoi:

- compilare il modulo on line sul sito [www.difensoreregionale.lombardia.it](http://www.difensoreregionale.lombardia.it)
- scrivere a:  
[difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it)  
oppure  
[difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it](mailto:difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it)
- inviare o consegnare a mano una richiesta all'indirizzo: Via Fabio Filzi, 22 - 20124 Milano

**Il punto informazioni telefonico** risponde ai numeri 02.67.48.24.65 / 02.67.48.24.67 dalle 10:00 alle 12:00, il martedì e giovedì.

### Come raggiungerci



L'ufficio dista 2 minuti a piedi dalla Stazione centrale. È raggiungibile con la linea M2 (verde) e la linea M3 (gialla) della metropolitana oltre che da numerosi mezzi di superficie urbani ed extraurbani. Per avere maggiori informazioni consulta il sito ATM.



Regione Lombardia  
IL CONSIGLIO

**E-mail** [difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it)

**pec** [difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it](mailto:difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it)

Via F. Filzi 22, 20124 Milano \_ [www.difensoreregionale.lombardia.it](http://www.difensoreregionale.lombardia.it)

