

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 al **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**, prevista dallo Statuto di Regione Lombardia, che ha il compito di **tutelare gratuitamente i diritti del cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche**, intervenendo per favorire il rispetto dei principi di legalità, trasparenza, imparzialità e buona amministrazione.

Svolge anche le funzioni di:

- Garante della salute;
- Garante dei detenuti;
- Garante del contribuente regionale;
- Tutela dei pensionati, dei consumatori e degli utenti, nei loro rapporti con le pubbliche amministrazioni di sua competenza.

Cosa fa per te

Il Difensore regionale tutela i tuoi interessi nei confronti della Regione Lombardia e degli altri enti del sistema regionale (Aziende sanitarie, ALER, ARPA, enti parco, consorzi di bonifica, etc.) 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.

Il Difensore regionale può intervenire anche nei confronti degli uffici periferici dello Stato con sede in Lombardia (INPS, Ufficio Scolastico regionale, etc.). Sono esclusi i settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia. In forza del principio di leale collaborazione tra Amministrazioni, il Difensore regionale interviene anche nei confronti degli enti locali e dei concessionari di pubblici servizi presenti nel territorio regionale.

Come opera

Al ricevimento della richiesta di intervento, il Difensore regionale **verifica la propria competenza**, avvia l'istruttoria e approfondisce la questione nel merito. Se la richiesta è fondata, il Difensore regionale si rapporta con le amministrazioni per dare corso alla pratica e cercare una soluzione. Se le circostanze lo consentono, convoca le parti per tentare una mediazione.

Cosa non è e cosa non fa

- non è un magistrato;
- non svolge funzioni di avvocato di parte;
- 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 dei loro provvedimenti.

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 e 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;
- **Politiche del lavoro:** questioni attinenti al mercato del lavoro e alla formazione per l'attività professionale.



Istituzioni

- **Istituzioni:** atti, documenti e registri pubblici; erogazione di servizi pubblici (acqua, luce e gas) 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.



Istruzione e cultura

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



Previdenza e assistenza sociale

- **Previdenza:** prestazioni erogate dall'INPS pensioni, trattamenti di fine rapporto/servizio, assegni sociali, prestazioni integrative e sostitutive della retribuzione e interventi a sostegno del reddito;
- **Infortuni sul lavoro:** assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali gestita dall'INAIL;
- **Assistenza sociale:** interventi e prestazioni previsti dalle politiche sociali e volti a sostenere le persone che si trovano in condizioni di svantaggio socioeconomico o di particolare vulnerabilità. Misure assistenziali a tutela delle famiglie, della maternità, degli indigenti (contributi agli inquilini per il sostegno al pagamento del canone di locazione; assegno unico; bonus asili nido; sussidi finanziari; incentivi economici a sostegno del reddito e dell'inclusione sociale e professionale, ecc.);
- **Edilizia residenziale pubblica:** edilizia abitativa; assegnazione e cambi alloggi; manutenzione.



Territorio e ambiente

- **Territorio:** pianificazione territoriale; lavori pubblici; 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.
- **Trasporto pubblico locale:** disservizi del trasporto pubblico locale.

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 e privo di discrezionalità, chiunque ne abbia interesse può chiedere al Difensore regionale di sollecitarne l'adozione da parte dell'ente entro un congruo termine.

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. Sono escluse dalla competenza del Difensore regionale le valutazioni medico sanitarie.



Garante delle persone detenute o private della libertà personale

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 del contribuente regionale

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 o rappresentare i cittadini in giudizio, rilasciare pareri. Può aiutarti se hai un problema riguardante il bollo auto, tributi e imposte regionali, addizionale IRPEF, e tributi comunali. L'istanza al Difensore regionale non sospende i termini di ricorso al giudice competente o, in autotutela, all'amministrazione interessata.



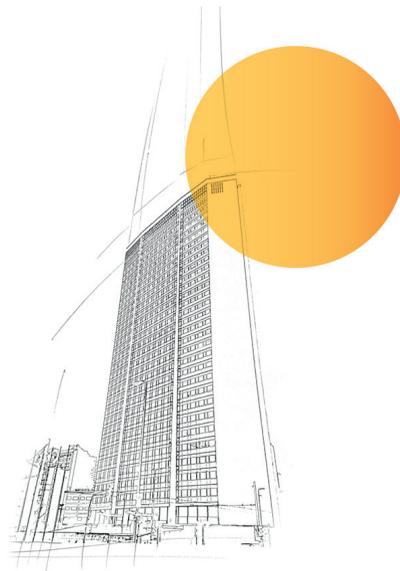
Contatti

Per chiedere informazioni puoi:

- scrivere a:
ufficioperilDifensore.regionale@consiglio.regione.lombardia.it
- contattare il punto informazioni telefonico che risponde ai numeri 02.6748.2465 e 02.6748.2467 dalle 10:00 alle 12:00 da lunedì a giovedì.

Per chiedere l'intervento:

- scrivere a:
difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it
La casella PEC può ricevere anche messaggi spediti da caselle di posta elettronica ordinaria.
- inviare o consegnare a mano una richiesta all'indirizzo: Via Fabio Filzi, 22 - 20124 Milano



L'ufficio del Difensore regionale si trova a Palazzo Pirelli, sede del Consiglio regionale della Lombardia.



Regione Lombardia
IL CONSIGLIO

E-mail ufficioperilDifensore.regionale@consiglio.regione.lombardia.it

pec difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it

Via F. Filzi 22, 20124 Milano _ www.difensoreregionale.lombardia.it

