



UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI

COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO

# Il Difensore Civico



**Regione Lombardia**

*Commercio, Fiere e Mercati*

Programma generale di intervento 2007-2008 della Regione Lombardia  
realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico



## IL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore civico è un organo di garanzia che tutela i diritti dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione e degli Enti dalla stessa controllati.

A seconda dei casi i cittadini e utenti della Lombardia possono rivolgersi al Difensore civico comunale, provinciale o regionale. Vi sono anche Difensori civici di Comunità montane lombarde e di unioni di Comuni lombardi.

### **Il servizio è gratuito.**

I recapiti di tutti i Difensori civici presenti in Lombardia si possono trovare sul sito del Difensore civico regionale:

[www.difensorecivico.lombardia.it](http://www.difensorecivico.lombardia.it) alla sezione territorio.

E' bene precisare che il Difensore civico non può annullare provvedimenti amministrativi e la richiesta di intervento dello stesso non interrompe i termini per il ricorso al TAR (salvo la lesione del diritto d'accesso), al Consiglio di Stato, al Giudice di Pace, al Tribunale ecc.

## IL DIFENSORE CIVICO COMUNALE

Il Difensore civico comunale è un organo di garanzia per i cittadini e utenti dell'amministrazione comunale e delle aziende di servizi comunali.

Viene eletto dal Consiglio comunale ed esercita la propria funzione in piena autonomia dagli altri organi amministrativi.

Ci si può rivolgere gratuitamente nel caso in cui si abbiano ragioni per lamentarsi nei confronti del Comune e delle aziende comunali.

Il Difensore civico interviene, infatti, perché organi e uffici competenti eliminino irregolarità, disfunzioni, abusi, carenze e ritardi dell'amministrazione comunale e degli Enti controllati dal Comune. Il Difensore può accedere agli atti d'ufficio relativi alla questione sottopostagli e può convocare direttamente il responsabile dell'Ufficio interessato.

Prima di chiedere l'intervento del Difensore civico è necessario che sia già stato contattato dall'utente l'Ufficio del servizio interessato.

### ***Settori di intervento:***

- Persona e disagio
- Persona e servizi generali
- Economia
- Territorio
- Ambiente
- Diritto d'accesso ai documenti amministrativi.

### ***Alcuni esempi pratici di casi in cui ci si può rivolgere al Difensore civico comunale:***

- Quando viene negato l'accesso agli atti amministrativi e non vengono forniti documenti che ci riguardano
- Quando i tram e gli autobus non rispettano gli orari indicati e l'azienda di trasporti comunale non interviene
- Quando ci sono problemi per l'erogazione di gas e luce in un condominio
- Quando ci sono ritardi nelle concessioni edilizie
- Quando in una strada non vengono ritirati i sacchi dell'immondizia
- Quando nella propria strada non c'è lo spazio per la sosta dei disabili e ci sono barriere architettoniche
- Quando si pensa che non siano state rispettate le graduatorie per l'assegnazione di un alloggio popolare

- Quando ci sono ritardi per avere agevolazioni a cui si ha diritto: indennità di accompagnamento, borse di studio, sconti su libri di testo, trasporti o mense
- Quando in un quartiere ci sono problemi di elettrosmog o di inquinamento acustico
- Quando il proprio figlio non è stato inserito al nido pur avendo i requisiti per l'iscrizione

### *Alcuni Difensori civici comunali presenti in Lombardia*

BERGAMO	p.zza Matteotti, 27	035.399454
BRESCIA	via F.lli Lombardi, 2	030.3770709
CREMONA	p.zza del Comune, 8	0372.407229
LODI	p.zza Mercato, 5 n. 1	0371.409229
MILANO	via Silvio Pellico, 1	02.88464539
MONZA	p.zza Trento e Trieste	039 2372398
SONDRIO	p.zza Campello, 1	0342 5262212
VARESE	via Sacco, 2	0332 255736

Il Difensore civico interviene anche per disservizi degli Enti e Organismi controllati dal Comune.

Ad esempio, a Milano il Difensore Civico può intervenire nei confronti di AEM Spa, Golgi-Redaelli, Istituti Milanese Martinitt, Stelline, Pio Albergo Trivulzio, Fondazione Scuole Civiche di Milano, Metropolitana Milanese Spa, Milano Ristorazione Spa, Milano Sport Spa, SOGEMI Spa, SEA Spa, AMSA Spa

## IL DIFENSORE CIVICO PROVINCIALE

Il Difensore civico provinciale è un organo di garanzia per i cittadini e utenti dell'amministrazione provinciale e degli Enti e Aziende alla stessa collegati.

Interviene per assicurare che il procedimento amministrativo abbia regolare corso e che gli atti siano tempestivamente e correttamente emanati.

Il Difensore può accedere agli atti d'ufficio relativi alla questione sottopostagli e può convocare direttamente il responsabile dell'Ufficio interessato. Interviene anche per i procedimenti di accesso ai documenti amministrativi adottati da Comuni privi del Difensore civico. Il servizio è gratuito.

Prima di chiedere l'intervento del Difensore civico è necessario che sia già stato contattato dall'utente l'Ufficio del servizio interessato.

### ***Settori di intervento:***

- Procedimento amministrativo e accesso agli atti
- Strade, mobilità, trasporti
- Ambiente, risorse energetiche ed idriche, Cave
- formazione professionale, servizi sociali
- Scuole
- Caccia e pesca
- Agricoltura, parchi
- Turismo

### *Alcuni esempi pratici di casi in cui ci si può rivolgere al Difensore civico provinciale:*

- Quando viene negato l'accesso agli atti amministrativi e non vengono forniti documenti che ci riguardano
- Quando avviene un incidente stradale a causa di vizi di una strada e la Provincia non interviene
- Quando ci sono problemi per l'erogazione di acqua
- Quando viene negata l'iscrizione ad una scuola superiore

### *Difensori civici provinciali in Lombardia*

BERGAMO	Via Gennaro Sora 4	035.387347
BRESCIA	P.zza del Foro, 9	030.3749283
COMO	Via Borgovico, 48	031.230433
CREMONA	C.so Vittorio Emanuele II, 17	0372 406233/248
LECCO	P.zza Lega Lombarda, 4	0341 295305
LODI	Via Fanfulla 8 n. 6	0371 442623
MILANO	Via Vivaio, 1	02 77402993
PAVIA	P.zza Italia, 2	0382 597503

## DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Il Difensore civico regionale è stato istituito in Lombardia nel 1980 con una Legge Regionale.

E' un'autorità pubblica di garanzia per i cittadini e utenti dell'amministrazione regionale, degli enti da essa dipendenti e delegati (ad esempio Aler, Asl, Aziende Ospedaliere, Arpa), delle amministrazioni periferiche dello Stato (ad esempio Uffici Scolastici Regionali e CSA ex provveditorati, con esclusione di quelle competenti in materia di difesa, sicurezza pubblica e giustizia), degli enti pubblici

non territoriali con sede in Lombardia (CCIAA, INPS, INAIL, ISTAT, INPDAP, ecc).

Il cittadino che nel corso di un procedimento si imbatta in un episodio di “cattiva amministrazione” può rivolgersi gratuitamente al Difensore civico regionale.

Il Difensore può accedere agli atti d’ufficio relativi alla questione sottopostagli e può convocare direttamente il responsabile dell’Ufficio interessato. Interviene anche per i procedimenti di accesso ai documenti amministrativi adottati da Enti locali privi del Difensore civico.

Prima di chiedere l’intervento del Difensore civico è necessario che sia già stato contattato dall’utente l’Ufficio del servizio interessato.

### ***Settori di intervento:***

- Accesso agli atti e partecipazione all’attività amministrativa
- Territorio, demanio e patrimonio regionale, istruzione e cultura
- Ambiente, igiene pubblica, tributi regionali, terziario
- Previdenza, assistenza sociale, industria
- Istituzioni, personale pubblico, lavoro agricoltura
- Sanità
- Edilizia residenziale pubblica

### ***Alcuni esempi pratici di casi in cui ci si può rivolgere al difensore civico regionale***

- Quando viene negato l’accesso agli atti amministrativi e non vengono forniti documenti che ci riguardano
- Quando le osservazioni ad un procedimento di programmazione urbanistica non sono tenute in considerazione
- Quando abbiamo problemi nel conseguimento di contributi per la frequenza ai corsi di studio (es. Buono scuola)
- Quando gli scarichi di un’impresa ci procurano fastidi o rumori mo-

- lesti disturbando la nostra quiete
- Quando ci viene richiesto il pagamento della tassa automobilistica che abbiamo già pagato
  - Quando abbiamo difficoltà ad ottenere le prestazioni previdenziali o assistenziali che ci spettano
  - Se siamo dipendenti di un'amministrazione pubblica e abbiamo difficoltà nei rapporti con il nostro ente
  - Se, abitando in un alloggio di edilizia residenziale pubblica non riusciamo ad avere gli interventi manutentivi necessari
  - Se abbiamo i requisiti per l'assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica e non riusciamo ad ottenerlo
  - Quando le prestazioni sanitarie ci vengono fissate con estremo ritardo
  - Quando le prestazioni di cui abbiamo bisogno non vengono riconosciute dal servizio sanitario nazionale

Il Difensore civico regionale svolge anche funzioni di Garante del contribuente e dei detenuti.

## ***I recapiti del Difensore civico regionale***

### ***I recapiti del Difensore civico regionale***

In Lombardia gli uffici del Difensore civico regionale si trovano in via Giuseppina Lazzaroni 3 a Milano e ricevono in sede previo appuntamento

Tel.: 02.67482465/467 (dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.00)

Fax: 02.67482487

Sito: [www.difensorecivico.lombardia.it](http://www.difensorecivico.lombardia.it)

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

**DIFENSORE CIVICO DEL COMUNE DI MILANO**

Via Silvio Pellico, 1 Milano

Tel. 02 88464539

Fax 02 88464549

Sito: [www.comune.milano.it/difensorecivico](http://www.comune.milano.it/difensorecivico)

e-mail: [difensorecivico@comune.milano.it](mailto:difensorecivico@comune.milano.it)

**DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA DI MILANO**

Via Vivaio, 1 Milano

Tel. 02 77402993

Fax 02 77402728

Sito: [www.provincia.milano.it/difensore\\_civico](http://www.provincia.milano.it/difensore_civico)

e-mail: [difensorecivico@provincia.milano.it](mailto:difensorecivico@provincia.milano.it)

**DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LOMBARDIA**

Via Giuseppina Lazzaroni, 3 Milano

Tel. 02 67482465/467

Fax 02 67482487

Sito: [www.difensorecivico.lombardia.it](http://www.difensorecivico.lombardia.it)

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



Febbraio 2008



UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI

COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO

Via Ugo Foscolo, 3 - 20121 MILANO

Tel. 02 86463134 - Tel./Fax 02 72003439

[www.consumatorilombardia.it](http://www.consumatorilombardia.it) - e-mail: [info@consumatorilombardia.it](mailto:info@consumatorilombardia.it)