

**Al Direttore Generale AREU**

*direzione.generale@areu.lombardia.it*

**Al Presidente della Conferenza dei Sindaci**

**Al Tavolo del terzo settore istituito presso l'ATS**

**Al Difensore Civico della Regione Lombardia**

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

**Alla Struttura Regionale competente**

*welfare@pec.regione.lombardia.it*

**Al Network regionale per l'ascolto**

**del cittadino e la qualità percepita**

*infosanita@regione.lombardia.it*

**Al coordinamento UPT**

*coordinamento.upt.regione.lombardia@ats-insubria.it.*

## **RELAZIONE ANNUALE 2024 UFFICIO PUBBLICA TUTELA (AREU)**

Preg.mi,

Con delibera del Direttore Generale nr. 184/2024 del 16/04/2024, ai sensi della DGR XII/1036/2023, effettuate le opportune verifiche relative ai requisiti del Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela (note prot. AREU n. 9532 del 29.03.2024 e 9589 del 02.04.2024), il sottoscritto Avv. Dario Luigi BIFFI è stato confermato nell'incarico di Responsabile Ufficio Pubblica Tutela.

La presente relazione annuale è predisposta e trasmessa, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, in osservanza a quanto previsto dalla Delibera di Giunta Regionale della Lombardia n. 8/10884 del 23 dicembre 2009, recante "Determinazioni in ordine alle linee guida relative all'organizzazione ed al funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela (UPT)".

In base alle predette Linee Guida, si precisa che l'Ufficio Pubblica Tutela (*UPT AREU*) è un ufficio **autonomo e indipendente** che svolge funzioni di tutela e rappresentanza delle istanze sociali e civili per assicurare l'effettività dei diritti di informazione, riservatezza, rispetto della libertà e dignità personale degli utenti, illustrando al cittadino le possibilità di tutela giudiziaria e/o amministrativa offerta dalle leggi vigenti per il caso specifico, indicando anche i termini delle rispettive procedure; verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle informazioni

relative ai Servizi; promuove l'intervento dei Servizi di AREU nonché l'adozione di provvedimenti da parte di autorità competenti, qualora ne riceva gli estremi, anche su segnalazione via e-mail ordinaria del singolo cittadino tutelando altresì i diritti degli utenti con riguardo ai servizi oggetto delle funzione di AREU.

Tale relazione è un consuntivo, redatto a cura del Responsabile dell'UPT, relativo all'anno 2024, sullo stato dei diritti del cittadino e degli operatori convenzionati in servizio per l'Agenzia su tutto il territorio della Regione Lombardia.

L'estensione del territorio lombardo, ha richiesto una continua e fattiva collaborazione con gli Uffici di Pubblica Tutela delle altre aziende e del coordinamento UPT.

Durante il corso dell'anno, vista la sempre maggiore professionalizzazione dell'incarico, lo scrivente, al fine di poter erogare un servizio migliore ed aggiornato, ha seguito corsi specializzanti: in ambito privacy (qualifica DPO) nonché il corso professionalizzante in merito al modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs 231/2001.

Sotto l'aspetto operativo globalmente sono state ricevute 2 (DUE) segnalazioni che sono risultate di non specifica competenza di questo Ufficio ed inoltrate agli UPT competenti.

La reperibilità che l'UPT AREU garantisce al bacino dell'utenza è pressoché giornaliera e costantemente, AREU fornisce supporto sia informatico che gestionale in modo estremamente meticoloso, all'occorrenza fornisce adeguato supporto logistico per eventuali incontri con l'utenza e chi ne fa espressa richiesta.

Segnalo che in seguito a fortuite ed occasionali verifiche svolte sul territorio l'utenza, le associazioni e gli operatori delle stesse non sono ancora pienamente a conoscenza dell'UPT, manifestando poche informazioni e per giunta notevolmente confuse di quale sia il reale compito del predetto Ufficio.

In Fede

Milano 27 Gennaio 2025

**RESPONSABILE UPT AREU**

**Avv. Dario Luigi BIFFI**

