

SPAZIO DISABILITÀ

ANCORA PIÙ VICINO ALLE PERSONE



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
ACCESSIBILITÀ ALLA COMUNICAZIONE.....	5
UGUAGLIANZA.....	5
TRASPARENZA.....	5
CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	6
FINALITÀ E OBIETTIVI	6
A CHI CI RIVOLGIAMO.....	7
SERVIZI OFFERTI	7
INFORMAZIONI E CONSULENZA.....	7
SPAZIO WEB - LOMBARDIAFACILE	8
UN SUPPORTO COSTANTE.....	8
COME ACCEDERE AL SERVIZIO.....	9
COME PRENOTARE UN APPUNTAMENTO SU MILANO?	9
COME PRENOTARE UN APPUNTAMENTO NELLE ALTRE PROVINCE?.....	9
STANDARD DEL SERVIZIO.....	11
SEGNALAZIONI E RECLAMI	12
CHI LAVORA CON NOI.....	13
FAQ.....	14



PREMESSA

Definizione e contesto di riferimento

Con il termine disabilità, si intende *“il risultato dell’interazione tra persone con menomazioni e barriere comportamentali ed ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri”* (art. 1 punto 2 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, ratificata in Italia con la Legge n.18/2009). Quando parliamo di persone con disabilità ci si riferisce a persone che, a causa delle persistenti barriere sociali ed ambientali di varia natura, continuano a incontrare difficoltà nell’accedere alle opportunità offerte dal territorio in cui vivono.

Il servizio SpazioDisabilità

SpazioDisabilità parte proprio da questa definizione della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità per proporsi come insieme coordinato e integrato di iniziative e interventi gestito da operatrici e operatori che con competenza e professionalità interagiscono con **le persone con disabilità, e le loro famiglie**; è un servizio che si rivela utile anche per **gli enti profit e no profit** fornendo costantemente contenuti informativi aggiornati su tutte le tematiche inerenti alla disabilità.

SpazioDisabilità (denominato alla nascita del servizio *Sportello Disabili* e a seguire *Sportello Disabilità*) viene coordinato, gestito e implementato da oltre vent’anni dalle *“organizzazioni maggiormente rappresentative delle persone con disabilità”*, ossia quelle a cui la stessa Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità fa riferimento all’art. 4, punto 3, come realtà a cui doversi richiamare *“nell’elaborazione e attuazione della legislazione e delle politiche”* per il suo adempimento.

Riferimenti normativi

Il servizio è erogato nel rispetto dei principali riferimenti normativi europei, nazionali e regionali, tra i quali segnaliamo:

- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (2006) in modo particolare art. 9
- D.lgs. 3 maggio 2024 n. 62
- D.lgs. 117/2017 (Codice del Terzo Settore)
- Normativa regionale lombarda in materia sociale e sociosanitaria
- DGR n. XII/3019/2024 “Approvazione dei criteri per la realizzazione di un progetto di informazione dedicato al mondo della disabilità “SpazioDisabilità” per il biennio 2025-2026.



PRINCIPI FONDAMENTALI

ACCESSIBILITÀ ALLA COMUNICAZIONE

L'accesso alle informazioni è un'azione essenziale al fine di rispettare i diritti delle persone con disabilità e la loro reale partecipazione alla vita sociale, civile e democratica del nostro paese, come previsto dall'art. 21 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità.

SpazioDisabilità si impegna ad adottare soluzioni appropriate per abbattere le barriere della comunicazione, garantendo **piena accessibilità, pari opportunità e inclusione** per tutte le persone.

Crediamo che la comunicazione accessibile sia la chiave per un servizio equo e partecipato. Per questo, tutte le attività promosse da SpazioDisabilità prevedono l'utilizzo di strategie e modalità comunicative efficaci, volte a facilitare sia il rapporto diretto con il pubblico presso gli sportelli informativi, sia la consultazione online attraverso il portale LombardiaFacile.

In questa prospettiva, i contenuti più significativi sono stati tradotti in linguaggio facile da leggere e da capire (Easy To Read), così da renderli comprensibili a un pubblico ampio e diversificato. Inoltre, presso gli sportelli aperti al pubblico, in caso di richieste da parte di persone sorde segnanti, è previsto l'utilizzo di un servizio di interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS) a distanza.

UGUAGLIANZA

SpazioDisabilità opera nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, garantendo a tutte le persone **pari opportunità di accesso ai servizi e alle informazioni**, senza alcuna forma di discriminazione.

All'interno delle proprie attività, SpazioDisabilità promuove una cultura dell'inclusione e del rispetto, ponendo la persona al centro di ogni intervento.

TRASPARENZA

SpazioDisabilità si ispira al principio di trasparenza. Attraverso strumenti digitali, materiali informativi e il portale LombardiaFacile, SpazioDisabilità promuove una **comunicazione chiara, inclusiva e partecipativa**, rendendo ogni persona parte attiva del processo di informazione e miglioramento continuo del servizio.



CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di SpazioDisabilità è un impegno verso i cittadini per garantire servizi di qualità, accessibili e trasparenti.

L'obiettivo è quello di informare i cittadini sui servizi erogati, le modalità di accesso, gli standard qualitativi e le garanzie di fruibilità del servizio informativo nel rispetto delle loro esigenze e delle loro aspettative, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per Regione Lombardia.

FINALITÀ E OBIETTIVI

SpazioDisabilità vuole offrire un unico punto informativo per le persone con disabilità e per le loro famiglie su tutte le tematiche inerenti alla disabilità.

L'obiettivo è garantire che le persone con disabilità possano accedere a **tutte le informazioni necessarie di cui hanno diritto** (art. 9 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità) per vivere pienamente nella società, godendo della stessa libertà di scelta di tutti gli altri cittadini (art. 19 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità).

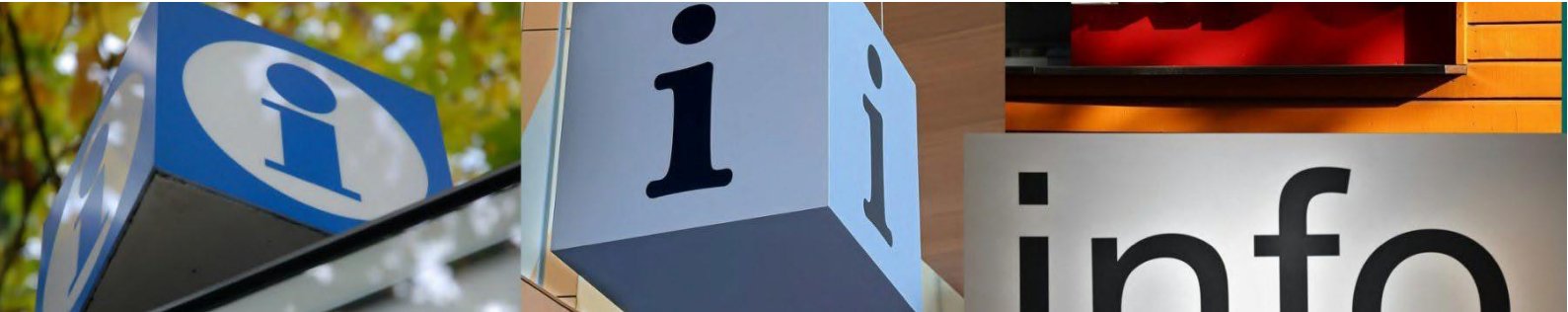
Promuovere l'accesso alle informazioni è fondamentale per favorire l'autonomia e l'inclusione sociale, assicurando che ogni individuo possa esercitare i propri diritti e partecipare attivamente alla costruzione del proprio progetto di vita, così come previsto dall'art. 5 della Legge Regionale n. 25/2022.

Spazio disabilità svolge la propria mission attraverso:

- Il servizio di sportello informativo gratuito della Regione Lombardia, che fornisce informazioni, orientamento e consulenze alle persone con disabilità, loro famiglie, enti, associazioni su misure, servizi, agevolazioni, bonus, barriere architettoniche, turismo accessibile, assistenza socio-assistenziale.
- L'impegno per l'inclusione sociale e la rimozione delle barriere fisiche e comunicative.

È previsto, previo appuntamento, un servizio di interpretariato nella Lingua dei Segni (LIS), materiali in Braille, ausili cartacei e supporto per disabilità visiva, uditiva, ecc.

Regione Lombardia aspira ad essere un territorio **sempre più capace di accogliere, abbattere le barriere** ed essere **vicina ai bisogni dei cittadini** offrendo strumenti innovativi e servizi efficaci per migliorare la qualità della vita di tutti.



A CHI CI RIVOLGIAMO

SpazioDisabilità è un servizio aperto a:

- **persone con disabilità** o situazioni di fragilità, con esigenze specifiche di comunicazione o accessibilità, come persone sorde, ipovedenti o cieche
- **familiari** e caregiver che le affiancano nella vita quotidiana
- **associazioni**, enti e operatori

SERVIZI OFFERTI

SpazioDisabilità offre consulenze personalizzate tramite gli sportelli presenti negli Spazio Regione e a **un numero e una email dedicata**, oltre a informazioni sempre raggiungibili e aggiornate tramite il portale Lombardia Facile. Tutti i servizi sono supportati grazie a un back office sempre attivo.

INFORMAZIONI E CONSULENZA

Gli operatori di Spazio Disabilità offrono **informazioni e consulenze in materia di disabilità** col fine di aiutare le persone con disabilità e le loro famiglie a individuare le misure, i servizi e le agevolazioni più adatte ai propri bisogni.

Il servizio orienta su temi come:

- disabilità e invalidità civile
- trasporto e mobilità
- assistenza socio assistenziale
- agevolazioni economiche e bonus
- lavoro e formazione professionale
- barriere architettoniche
- tempo libero, sport e turismo accessibile.

Tutte le informazioni vengono fornite utilizzando strumenti e modalità accessibili, adatti alle diverse esigenze (es. Lingua Italiana dei Segni (LIS)).

SPAZIO WEB - LOMBARDIAFACILE

Il portale LombardiaFacile fornisce da anni una panoramica completa su tutte le necessità e gli aspetti della vita quotidiana delle persone con disabilità, trattando temi come pensioni e indennità, agevolazioni e contributi, lavoro, istruzione, trasporti, turismo, cultura e sport.

Tratta temi come:

- pensioni e indennità
- agevolazioni e contributi
- lavoro, istruzione, trasporti
- turismo, cultura e sport.

LombardiaFacile rappresenta quindi **un punto di riferimento regionale** per l'accesso alle informazioni riguardanti il mondo della disabilità a 360 gradi.

In base a un'attenta valutazione dei quesiti maggiormente posti agli sportelli di SpazioRegione Milano e delle sedi territoriali (UTR e Legnano) sono stati inseriti in home page dei banner che rimandano sia a contenuti creati ad hoc sull'argomento, sia alle pagine dedicate del portale regionale laddove già accessibili ed esaustive

LombardiaFacile fornisce informazioni e consigli utili per **organizzare al meglio una vacanza, un'escursione o una gita**. Un servizio a disposizione delle persone con disabilità (motoria, sensoriale e cognitiva) e dei loro familiari, degli operatori turistici, delle istituzioni pubbliche e di tutta la società civile. Sul sito è presente un motore di ricerca dedicato che permette di consultare centinaia di schede sull'accessibilità di chiese, musei, monumenti, luoghi della cultura e parchi gioco inclusivi di tutta la Lombardia.

Queste informazioni sono altamente affidabili, in quanto sono tutte il risultato di sopralluoghi in loco, realizzati da esperti delle associazioni partner di progetto.

I contenuti del portale sono curati da un gruppo di lavoro qualificato, composto da professionisti delle associazioni in collaborazione con operatori di Regione Lombardia

UN SUPPORTO COSTANTE

Il Back Office di SpazioDisabilità fornisce i contenuti alla base delle risposte del servizio informativo e del portale LombardiaFacile e supporta gli operatori degli sportelli e del numero unico regionale nella gestione delle richieste più complesse.

Fornisce approfondimenti normativi, raccordi con gli enti competenti e supervisione sui casi che richiedono una risposta coordinata a livello regionale.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

È possibile accedere al servizio SpazioDisabilità in diversi modi:

- chiamando il numero unico regionale **02 6765 4740** da lunedì a venerdì, dalle 9:00 alle 19:00 (fino alle 18.30 il venerdì)
- scrivendo a spaziodisabilita@regione.lombardia.it
- di persona (solo **su appuntamento**) presso uno degli SpazioRegione

COME PRENOTARE UN APPUNTAMENTO SU MILANO?

SpazioDisabilità a Milano si trova presso SpazioRegione, in via Melchiorre Gioia 39, ed è aperto da lunedì a venerdì, dalle 9:00 alle 12:30.

Per prenotare l'appuntamento è necessario contattare il numero 02 6765 6955 (dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.45; venerdì dalle 9.00 alle 13.00) o tramite il servizio "[SpazioRegione Prenota](#)" presente sul portale regionale

Solo per le persone sordi è possibile fissare un appuntamento scrivendo a SpazioDisabilita@regione.lombardia.it

COME PRENOTARE UN APPUNTAMENTO NELLE ALTRE PROVINCE?

Per i cittadini residenti nelle altre province lombarde è possibile richiedere e accedere ai servizi di SpazioDisabilità anche attraverso gli uffici territoriali Regionali (UTR).

Il servizio di Front Office presso gli SpazioRegione delle UTR e di Legnano sarà garantito, su appuntamento, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 nei giorni concordati con le sedi territoriali stesse, a esclusione del mese di agosto.

Le consulenze possono essere svolte:

- telefonicamente,

oppure

- in presenza (solo su prenotazione), contattando lo Spazio Regione del proprio territorio.

Gli operatori di SpazioDisabilità sono presenti nelle diverse sedi provinciali di Spazio Regione per offrire consulenze personalizzate e rispondere ai quesiti più complessi.

Per prenotare un appuntamento è necessario contattare la sede di interesse da lunedì a venerdì tra le 9 e le 12.30 o tramite il servizio “[SpazioRegione Prenota](#)” presente sul portale regionale.

Sede Spazio Regione	Giorni di presenza	Numero di telefono per prenotazioni
Bergamo	mercoledì (1°, 3° e 4° di ogni mese)	035 273111
Brescia	mercoledì (1° e 3°) e martedì (2°)	030 34621
Como	lunedì (1° e 3°)	031 3201
Cremona	mercoledì (1° e 3°)	0372 4851
Lecco	mercoledì (1° e 3°)	0341 358953
Legnano	mercoledì (1°, 3° e 4°)	0331 544393
Lodi	mercoledì (1° e 3°)	0371 4581
Mantova	martedì (1° e 3°)	0376 2321
Monza	lunedì (1° e 3°)	039 39481
Pavia	mercoledì (1°, 3° e 4°)	0382 5941
Sondrio	mercoledì (1°, 3° e 4°)	0342 530111 (Tasto 1)
Varese	martedì (1°, 3° e 4°)	0332 338511



STANDARD DEL SERVIZIO

Gli operatori del **Front Office** di Milano e quelli delle sedi territoriali, hanno a disposizione una **Banca Dati condivisa** in cui trovare risposta ai quesiti più frequenti. Per richieste più complesse, che richiedono approfondimenti o non trovano riscontro nella Banca Dati, gli operatori si avvalgono del supporto del Back Office.

Il Back Office ha il compito di raccogliere, esaminare e organizzare in modo continuativo i contenuti che alimentano la Banca Dati SpazioDisabilità Informazioni Accessibili, garantendo aggiornamenti costanti e informazioni affidabili.

Gli operatori del Front Office di Milano e quelli delle sedi territoriali, attraverso un'attività di data entry, registrano in un'apposita banca dati le informazioni, in forma anonima, a valenza puramente statistica, relative agli accessi al servizio al fine di monitorarne costantemente sia l'efficacia quantitativa sia la qualità del supporto offerto.

SpazioDisabilità fornisce informazioni immediate e aggiornate, garantisce consulenze puntuali e orienta i cittadini rispetto a tutte le misure e i servizi disponibili in Lombardia in materia di disabilità, invalidità, trasporto, assistenza socio assistenziale, agevolazioni e bonus, lavoro e formazione professionale, barriere architettoniche, tempo libero, sport e turismo accessibile, utilizzando strumenti idonei a dare risposta a persone con disabilità diverse (es. Lingua Italiana dei Segni LIS).

Il servizio supporta la persona fino alla completa risoluzione della richiesta, anche tramite approfondimenti o ricontatti successivi. Per facilitare l'accesso a chi non può recarsi fisicamente presso gli SpazioRegione degli UTR e Legnano, in accordo con le sedi territoriali, è possibile ricevere informazioni e consulenza anche da remoto, previa prenotazione telefonica.

Gli operatori di Spazio Disabilità assicurano competenze comunicative, capacità di ascolto e adattamento alle specifiche esigenze individuali, oltre a una buona capacità di gestione dei conflitti, grazie alla partecipazione a moduli formativi specifici e aggiornamenti continui.

Lombardia Facile. Sul sito è presente un **motore di ricerca** dedicato che permette di consultare centinaia di schede sull'accessibilità di chiese, musei, monumenti, luoghi della cultura e parchi gioco inclusivi di tutta la Lombardia. Queste informazioni sono altamente affidabili, in quanto sono tutte il risultato di sopralluoghi in loco, realizzati da esperti delle associazioni partner di progetto. I contenuti verranno **ulteriormente implementati**. I **contenuti di taglio turistico** del portale, in particolare per quanto riguarda la parte relativa alla mobilità, sono disponibili in Italiano e in Inglese.

Prima della pubblicazione di contenuti provenienti da soggetti terzi, la redazione può effettuare una verifica di coerenza e revisione.

In home page vengono segnalati banner dedicati ai temi maggiormente richiesti dagli sportelli, collegando sia a contenuti realizzati ad hoc sia alle pagine già disponibili sul portale regionale. Gli aggiornamenti del portale vengono selezionati dalla redazione in base alla rilevanza per persone con disabilità, familiari, associazioni, operatori ed enti territoriali, nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia, garantendo una pubblicazione regolare e continuativa.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il cittadino che ritenga di non avere ricevuto adeguata assistenza da parte del servizio offerto da Spazio Disabilità ha diritto a presentare un reclamo tramite e-mail a famiglia@pec.regione.lombardia.it, che si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento.

Tempi di risposta e accessibilità del servizio

Ambito	Impegno di SpazioDisabilità
Risposta telefonica	Risposta entro i tempi di apertura del servizio
Risposta email	Entro 3 giorni lavorativi
Reclami	Risposta entro 10 giorni lavorativi
Aggiornamento contenuti	Verifica periodica dei contenuti della banca dati
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> - LIS a distanza - Video-LIS - Sottotitolazione - Easy to Read - Braille (su richiesta)



CHI LAVORA CON NOI

SpazioDisabilità è un progetto promosso e coordinato da Regione Lombardia e realizzato in collaborazione con una rete di associazioni attive nella tutela e nella promozione dei diritti delle persone con disabilità.

Il progetto è gestito da:

UICI Lombardia - Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti ETS APS (capofila)
LEDHA - Lega per i diritti delle persone con disabilità ETS APS

AIAS di Milano - Associazione Italiana Assistenza Spastici ETS
ANMIC Milano - ANMIC Bergamo - ANMIC Sondrio

ANFFAS Legnano - ANFFAS Mantova

ENS Lombardia - Ente nazionale per la protezione e l'assistenza dei sordi ETS AP
UICI Brescia - UICI Como - UICI Monza - UICI Pavia

Il servizio opera, inoltre, con il supporto di ANMIC Cremona, ANFFAS Cremona e Associazione Disabili Bergamaschi.





FAQ

QUANTE PERSONE POSSONO ACCEDERE ALLO SPORTELLO IN PRESENZA OGNI GIORNO?

Per garantire un servizio di qualità e dedicare a ciascuna persona il tempo necessario per fornire informazioni personalizzate, il personale accoglie fino a massimo 28 persone al giorno.

Per questo motivo si consiglia vivamente di presentarsi con appuntamento, così da assicurarsi la possibilità di accedere allo sportello, oltre alla riduzione dei tempi di attesa.

COSA DEVO FARE SE LA LINEA TELEFONICA RISULTA OCCUPATA?

Il servizio di Regione Lombardia, promosso attraverso SpazioDisabilità, risponde alle richieste provenienti da tutta la regione. Per questo motivo può accadere che la linea telefonica risulti occupata.

Si invita a riprovare a chiamare in un momento successivo oppure a scrivere una e-mail all'indirizzo: spaziodisabilita@regione.lombardia.it

Se hai bisogno di informazioni specifiche sull'agevolazione IVOL, ti invitiamo a telefonare esclusivamente dalle ore 9:00 alle 12:30.

POSSO PRENOTARE UN APPUNTAMENTO PER UN'ALTRA PERSONA (AD ESEMPIO UN FAMILIARE)?

Sì. Al momento della chiamata o dell'invio dell'e-mail è necessario fornire i dati della persona per la quale si richiede l'appuntamento.

È POSSIBILE SPOSTARE O ANNULLARE UNA PRENOTAZIONE GIÀ FISSATA?

Per spostare un appuntamento è necessario ricontattare lo stesso numero utilizzato per fissarlo o, solo per le persone sorde, scrivere nuovamente alla stessa email utilizzata in fase di prenotazione. Se si è utilizzato il servizio "[SpazioRegione Prenota](#)" in caso di annullamento scrivere a spaziodisabilita@regione.lombardia.it, per spostare l'appuntamento sarà necessario effettuare una nuova prenotazione.

POSSO ACCEDERE SENZA PRENOTAZIONE IN CASO DI URGENZA?

Sì, è possibile accedere anche senza prenotazione in situazioni urgenti. Tuttavia, si consiglia vivamente di prenotare, poiché viene data precedenza alle persone con appuntamento.

C'È UN NUMERO MASSIMO DI RICHIESTE CHE POSSO FARE IN UN MESE?

No, non esiste un limite al numero di richieste che puoi presentare. Il servizio è sempre disponibile per rispondere a ogni dubbio o necessità che rientri nelle competenze del personale.