

REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DI SEGNALAZIONE E RECLAMI DA PARTE DEGLI UTENTI



“GUARDO OLTRE” CENTRO DIURNO
PER MINORI DIVERSAMENTE ABILI

Via Gramsci, 15 Vibo Valentia

ISO 9001:2015 (n.IT – 89801)

(Aut. Regionale D.R.n. 2599 del 02-03-2012)

Reclamo presso il Centro diurno “Guardo Oltre”:

Ai fini della presente informativa per “reclamo” si intende ogni atto con cui un utente contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) al Centro diurno un suo comportamento o un’omissione. Il presente regolamento disciplina le modalità di ricezione e conseguente gestione delle osservazioni (suggerimenti, reclami) che pervengono dagli utenti rispetto a fatti o comportamenti rilevati nella fruizione di servizi erogati dal centro.

Reclamo:

Indica una segnalazione relativa alla qualità del servizio, che può riguardare differenti aspetti:

- Informazione amministrativa
- Problemi Relazionali
- Aspetti strutturali e comfort (barriere architettoniche, parcheggi)
- Prestazioni (es. inadeguatezza rispetto alla qualità tecnica professionale percepita)
- Suggerimenti

Esercizio del diritto di tutela:

Gli interessati possono esercitare il loro diritto mediante:

- lettera in carta semplice
- e-mail
- compilazione dell’apposito modulo allegato e disposizione nel centro
- fax,
- colloquio con operatori.

Ai fini della trattazione, non possono essere prese in considerazione segnalazioni solo verbali.

Il centro invierà la propria risposta entro 30 giorni della ricezione del reclamo e se è ritenuto fondato, le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

MODELLO PER RECLAMO

Per ottenere una risposta scritta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali, diversamente potrà essere inserito in forma anonima nell'apposita cassetta posta all'ingresso del centro.

PRESENTA RECLAMO per (indicare le motivazioni di presentazione del reclamo, circostanze che hanno provocato l'evento, descrivere il fatto, chi era presente, eventuali danni):

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

EVENTUALI SUGGERIMENTI O ANNOTAZIONI PER EVITARE CHE IL
RECLAMO SI RIPETA:

[illegible]

Il fatto si è già ripetuto? NO ☐ SI ☐

E' stato già presentato un reclamo verbale? NO ☐ SI ☐

DATI PERSONALI

Cognome e nome _____

Via _____ Tel. _____

CAP e Comune _____

Email _____

Data _____ Firma _____

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI **Ai sensi degli artt. 13 e 14 Reg. UE n. 2016/679 e D.lgs. 101/2018** si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere alla Direzione l'invio di una risposta al reclamo.