

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE/RECLAMO**

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>COGNOME E NOME</b>        |  |
| <b>NATO A ..... IL .....</b> |  |
| <b>RESIDENTE A</b>           |  |
| <b>TELEFONO</b>              |  |
| <b>E-MAIL</b>                |  |
| <b>TIPO E N. DOCUMENTO</b>   |  |

|  |
|--|
| <b>RECLAMO <input type="checkbox"/>    SUGGERIMENTO <input type="checkbox"/></b>   |
| <b>AREA INTERESSATA <input type="checkbox"/> AUTISMO <input type="checkbox"/> DSA-SOSTEGNO <input type="checkbox"/> LOGOPEDIA <input type="checkbox"/> AMMINISTRAZIONE</b> |

|  |
|--|
|  |
|--|

|                   |                               |
|-------------------|-------------------------------|
| <b>DATA</b>       | <b>FIRMA</b>                  |
| Ricevuto da _____ | <b>(FIRMA DELL'OPERATORE)</b> |

## INFORMAZIONE PER L'UTENTE

La cooperativa SOLE garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a causa di un disservizio. Presso la segreteria dell'UdO "Centro Arcobaleno" è presente la relativa modulistica, scaricabile anche dal sito web [www.coopsole-onlus.it](http://www.coopsole-onlus.it). Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire gli eventuali problemi e prevedere gli interventi per migliorare i servizi offerti.

L'Utente o il suo Familiare/Caregiver può presentare reclamo, entro 15 giorni dal momento in cui abbia subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo, con le seguenti modalità:

- compilazione completa del modulo prestampato "Scheda di Segnalazione", indicando l'Area verso cui è rivolto il reclamo e, in forma esaustiva ma concisa, il motivo dello stesso; la scheda può essere consegnata a mano presso l'UdO "Centro Arcobaleno", spedita per posta raccomandata o scansionata e inviata per posta elettronica all'indirizzo [segnalazioni@coopsole-onlus.it](mailto:segnalazioni@coopsole-onlus.it), allegando copia del documento di identità.
- presentandosi direttamente presso l'UdO "Centro Arcobaleno", fornendo oralmente le proprie segnalazioni, cui seguirà la compilazione della "Scheda di segnalazione". La scheda di reclamo, se presentata direttamente, viene protocollata dal personale e consegnata in copia all'utente.

Le schede reclamo sono riepilogate in un apposito "Registro Reclami" con numerazione progressiva.

Il Responsabile Organizzativo dell'UdO "Centro Arcobaleno" provvede, quindi, a gestire il reclamo in conformità alle prescrizioni di legge, aprendo un'istruttoria per valutare le cause che hanno determinato il reclamo. Definite ed identificate le cause del reclamo, il Responsabile Organizzativo indica le Azioni Correttive immediate intraprese o da intraprendere per la risoluzione del problema.

A chiusura del reclamo, il Responsabile Organizzativo ne comunica all'utente le conclusioni e l'esito.

## CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

### Informativa ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (art. 13)

Gent.ma Signora/Egr. Signore, la normativa sulla privacy richiede che Lei esprima il suo consenso al trattamento dei dati personali, sensibili, giudiziari, da Lei forniti con la presente segnalazione. A tal fine la informiamo che i dati forniti:

1. saranno utilizzati da dipendenti di cooperativa SOLE onlus, sia responsabili sia incaricati del trattamento dei dati, nell'ambito delle proprie competenze;
2. saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici nel pieno rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi;
3. saranno utilizzati per la seguente finalità: gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute (art. 73, comma 2, lettera g) del D. Lgs. 196/03). Questi dati saranno conservati in un archivio, protetti da sottrazione o alterazione mediante appositi sistemi di gestione e di archiviazione;
4. non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendoLe espressamente il consenso;
5. il conferimento dei dati è facoltativo e il loro eventuale mancato conferimento non precluderà la gestione del reclamo;
6. il titolare del trattamento è Cooperativa SOLE onlus; il responsabile del trattamento è il Rappresentante Legale, a cui potrà rivolgersi per esercitare i Suoi diritti.

## CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Preso atto dell'Informativa di cui sopra, fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003

io sottoscritto .....

nato a..... il ...../...../....., residente a .....

### ESPRIMO IL MIO CONSENSO

al trattamento dei miei dati personali, sensibili e giudiziari, esclusivamente ai fini della gestione amministrativa delle segnalazioni pervenute a cooperativa SOLE onlus

Data .....

FIRMA leggibile\_\_\_\_\_

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| RECLAMO N. _____ DEL ____/____/____   |                                     |
| IL RECLAMO : <input type="checkbox"/> E' FONDATO <input type="checkbox"/> NON E' FONDATO  |                                     |
| MOTIVAZIONI:  |                                     |
| DATA  | FIRMA                               |
| GESTIONE DEL RECLAMO (AZIONI CORRETTIVE DA INTRAPRENDERE)   |                                     |
| DA INOLTARE A: <input type="checkbox"/> CDA <input type="checkbox"/> RESP AMMINISTRATIVO<br><input type="checkbox"/> RESP. ABA <input type="checkbox"/> RESP DSA <input type="checkbox"/> RESP LOGO<br><input type="checkbox"/> _____<br><input type="checkbox"/> _____ |                                     |
| DATA PREVISTA VERIFICA ATTUAZIONE   | DATA PREVISTA VERIFICA DI EFFICACIA |
| ENTRO IL:   | ENTRO IL:                           |
| DATA  | FIRMA                               |
| LE AZIONI CORRETTIVE SONO STATE ATTUATE?  |                                     |
| <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> IN PARTE (DESCRIVERE)  |                                     |
| DATA  | FIRMA                               |
| L'AZIONE CORRETTIVA E' STATA EFFICACE?  |                                     |
| <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> IN PARTE (DESCRIVERE)  |                                     |
| DATA  | FIRMA                               |
| SI RITIENE OPPORTUNO INTRAPRENDERE NUOVE AZIONI CORRETTIVE?   |                                     |
| <input type="checkbox"/> SI (DESCRIVERE)<br><input type="checkbox"/> NO   |                                     |
| DATA  | FIRMA                               |
| INVIATA COMUNICAZIONE ALL'UTENTE?   |                                     |
| <input type="checkbox"/> SI IN DATA / / <input type="checkbox"/> E-MAIL <input type="checkbox"/> RACCOMANDATA<br><input type="checkbox"/> NO  |                                     |
| DATA  | FIRMA                               |