

MODULO DI PRESENTAZIONE RECLAMO

Sistema di Gestione Reclami e Segnalazioni — Columbus Società Cooperativa Sociale

Il presente modulo può essere utilizzato da utenti, familiari, tutori/amministratori di sostegno o chiunque abbia interesse a segnalare disservizi, criticità o reclami relativi ai servizi erogati da Columbus (assistenza domiciliare integrata, interventi ABA, supporto educativo domiciliare, doposcuola DSA-BES, coaching psicoeducativo per famiglie). Il modulo compilato può essere inviato via email, PEC, consegnato a mano presso la sede o spedito per posta, secondo le modalità indicate nella sezione 8.

1. Dati del reclamante

Nome		Cognome	
Codice Fiscale		Data di nascita	
Indirizzo di residenza			
Telefono		Email	

Il reclamante presenta la segnalazione in qualità di:

- ☐ Diretto interessato / beneficiario del servizio
- ☐ Familiare
- ☐ Tutore / Amministratore di sostegno
- ☐ Altro (specificare): _____

2. Dati del beneficiario del servizio (se diverso dal reclamante)

Nome		Cognome	
Servizio di cui usufruisce			

3. Servizio oggetto del reclamo

- ☐ Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- ☐ Intervento ABA per l'autismo
- ☐ Supporto Educativo Domiciliare (BES/SEI)
- ☐ Doposcuola specialistico DSA-BES
- ☐ Supporto Psicoeducativo e Coaching per Famiglie
- ☐ PTRI / Budget di Salute
- ☐ Altro (specificare): _____

4. Data o periodo in cui si è verificato il fatto

Data		Luogo	
------	----------------------	-------	----------------------

5. Descrizione dettagliata del reclamo

Descrivere in modo chiaro e circostanziato quanto accaduto, indicando ove possibile le persone coinvolte:

6. Documenti allegati

- ☐ Fotocopia documento d'identità del reclamante
- ☐ Delega / documentazione tutela-amministrazione di sostegno
- ☐ Altra documentazione a supporto (specificare): _____

7. Esito o intervento richiesto

8. Modalità di risposta preferita

- ☐ Email (indicata al punto 1)
- ☐ Posta ordinaria (indirizzo indicato al punto 1)
- ☐ Telefono (numero indicato al punto 1)

Columbus si impegna a fornire un riscontro entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, salvo casi che richiedano approfondimenti più complessi, di cui sarà data comunicazione.

9. Informativa e consenso al trattamento dei dati personali

I dati personali raccolti con il presente modulo saranno trattati da Columbus Società Cooperativa Sociale, titolare del trattamento, esclusivamente ai fini della gestione e risoluzione del reclamo, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali.

- ☐ Dichiaro di aver letto l'informativa sul trattamento dei dati personali e presto il mio consenso.

10. Data e firma

Luogo e data		Firma del reclamante	
--------------	--	----------------------	--

SEZIONE RISERVATA A COLUMBUS — USO INTERNO			
N. protocollo		Data ricezione	
Addetto ricevente		Referente incaricato	
Esito / azioni intraprese			
Data chiusura		Data comunicazione esito	