



ISTITUTO DON GHINELLI OPERA DON GUANELLA	SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI RECLAMI	Pagina 2 / 2
		Aggiornato il
		30.11.2012

## Come segnalare un reclamo

A completamento delle procedure richieste dalla Regione Emilia Romagna (carta dei servizi, questionario di soddisfazione, ecc.), è disponibile, presso l'Istituto don Ghinelli, la **Scheda per l'acquisizione dei reclami**.

Tale scheda **puo'** essere utilizzate tutte le volte che, a vostro avviso, qualcosa nell'organizzazione del Servizio non funziona (orari, attività, mensa, trasporto, comportamento delle persone, struttura, ecc.).

A differenza dei questionari che sono assolutamente anonimi, le schede di reclamo verranno prese in considerazione solo se firmate e quindi identificabili.

Le schede sono divise in tre parti:

- 1) nella prima bisogna **indicare l'area alla quale la segnalazione si riferisce** ( CSRD Parsifal, CSRD Rotella, CSRR, Gruppo Appartamento, Mensa, Trasporto).
- 2) nella seconda bisogna **descrivere il problema** che si vuole far presente
- 3) nella terza è possibile anche fare delle **proposte per risolverlo**

La scheda può essere inviata o consegnata a mano chiedendo anche un colloquio per presentare meglio le proprie motivazioni, ai seguenti recapiti:

Tel. 0541930157

Fax 0541933424;

mail [gatteo.direzione@guanelliani.it](mailto:gatteo.direzione@guanelliani.it)

posta ordinaria

ISTITUTO DON GHINELLI

OPERA DON GUANELLA

CP 69 – 47043 – GATTEO – FC

La direzione si impegna a **garantire sempre una risposta** o scritta o tramite un incontro, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Nuovi moduli per i reclami sono presenti al centro, nei locali attigui la direzione.

Per qualsiasi chiarimento, sono a disposizione.

Cordiali saluti

Il Direttore  
Don Vincenzo Zolla