

## SCHEDA RECLAMO/SEGNALAZIONE/ELOGIO

☐ **RECLAMO**  
Disservizio

☐ **SEGNALAZIONE**  
Comunicazione di un'anomalia  
o situazione di pericolo

☐ **ELOGIO**  
Comunicazione atta  
all'apprezzamento  
del servizio

MOTIVO DEL RECLAMO / SEGNALAZIONE / ELOGIO  
(Dettagliare le motivazioni che hanno portato alla compilazione della presente)

☐ **Bojano**

☐ **Sessano del Molise**

---

---

---

---

---

---

☐ Inoltro il RECLAMO / SEGNALAZIONE / ELOGIO in forma anonima (consapevole che in questo caso non potrò ricevere una risposta diretta)

☐ Desidero ricevere una risposta, quindi indico di seguito le mie generalità

*Nome*

*Cognome*

---

---

### IL SEGNALANTE

☐ **OSPITE**      ☐ **CAREGIVER**      ☐ **DIPENDENTE**      ☐ **ALTRO** \_\_\_\_\_

Indirizzo e-mail / contatto telefonico del segnalante al quale far pervenire le risposte (il Responsabile di struttura si riserva anche la possibilità di una richiesta di colloquio in presenza)

La seguente scheda può essere:

- Consegnata direttamente presso la segreteria,
- Inviata a mezzo mail all'indirizzo [customer@serenasenectus.it](mailto:customer@serenasenectus.it)
- Introdotta nella cassetta reclami/segnalazioni/elogi presente presso le residenze della struttura.

Data compilazione: \_\_\_\_\_

**Nota reclami/segnalazioni:** la procedura sarà presa in carico entro e non oltre 5 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione/reclamo. A seguito della ricezione l'Amministrazione provvede ad avviare una procedura di verifica, che prevede anche una risposta scritta da far pervenire entro 15 giorni dalla protocollazione come stabilito dalla Carta dei Servizi.

HO LETTO L'INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI E ACCONSENTO ☐

RISERVATO AGLI UFFICI AMMINISTRATIVI DELLA SERENA SENECTUS SRL - Numero protocollo interno: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

## SCHEDA RECLAMO/SEGNALAZIONE/ELOGIO

### CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Il/la sottoscritto/a in ottemperanza a quanto dispone il Regolamento UE 2016/679 "Informativa sulla protezione e il trattamento dei dati personali" autorizza la Serena Senectus Srl al trattamento dei propri dati personali. In attuazione della normativa di cui sopra La informiamo che:

- I dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa e monitoraggio disservizi/elogi e per la gestione del reclamo/ segnalazione in attuazione a quanto dichiarato nella carta dei servizi e nel protocollo interno di riferimento.
- Il conferimento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato conferimento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta.
- La comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norma di legge o qualora risulti necessaria per lo svolgimento delle attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti di loro competenza.
- I dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni.
- L'Azienda ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale.
- L'interessato può esercitare i diritti presentando richiesta in forma scritta al Responsabile del trattamento dei dati, Elio Palumbo.
- Il Titolare al trattamento è la Serena Senectus Srl, legalmente rappresentata dalla Direzione generale con sede legale in Via della Madonna, 89, 86097 Sessano del Molise IS.
- Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) può essere contattato all'indirizzo e-mail [epalumbo1959@gmail.com](mailto:epalumbo1959@gmail.com)