

Gentile Signora/e,

Il Centro di Educazione Motoria (CEM) offre la possibilità di avanzare un reclamo e segnalare un disservizio, percepito sia dall'utenza che dal personale nell'ottica dell'attivazione o implementazione di un percorso di miglioramento della qualità.

Gli utenti/personale e gli altri soggetti titolari del diritto di tutela possono esercitare il proprio diritto tramite le seguenti modalità:

- a) comunicazione scritta:
  - consegnata a mano direttamente all'Ufficio del servizio relazioni con il pubblico (st. 14 piano III del centro di educazione motoria) o, solo se reclamo anonimo, inserita nelle apposite cassette di raccolta ubicate al piano 0 nella sala di aspetto dell'ambulatorio di NPI, al piano I nel disimpegno sul lato destro all'uscita degli ascensori e al piano II nel corridoio destro accanto alla stanza della medicheria.
  - trasmessa per posta all'indirizzo: Centro di educazione motoria, Via Bernardino Ramazzini 31, 00151 Roma
  - trasmessa per posta elettronica all'indirizzo [info.cem@criroma.org](mailto:info.cem@criroma.org)
- b) colloquio diretto recandosi personalmente presso l'ufficio del servizio relazioni con il pubblico (st. 14 piano III del centro di educazione motoria) aperto al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 14.00. Il personale preposto fornirà le eventuali spiegazioni e provvederà a contattare, ove necessario, il Responsabile dell'Unità Operativa o del Servizio. Laddove l'utente intenda presentare un reclamo, lo stesso dovrà essere invitato a esplicitare le proprie rimostranze nel modo più esauriente possibile, scrivendole di suo pugno e firmando le dichiarazioni rilasciate.
- c) colloquio telefonico con gli operatori del servizio (06-55100823). In quest'ultimo caso sarà cura del referente del servizio formalizzare la segnalazione nel modo più esaustivo possibile.

I reclami anonimi, ai quali non potrà essere fornita risposta, e qualsiasi segnalazione di disservizio sono comunque utilizzati dal servizio relazioni con il pubblico nell'ambito del suo compito istituzionale, al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui il centro si propone all'utenza

Il centro di educazione motoria garantisce sempre e comunque che il trattamento dei dati dei cittadini si svolga nel rispetto dei diritti sulla riservatezza, in applicazione alla normativa in vigore per la gestione dei dati sensibili.

#### **Tempi di presentazione**

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza del disservizio o comportamento lesivo dei propri diritti.

#### **Risposta al reclamo**

Le segnalazioni presentate devono ottenere celere riscontro entro 30 giorni dal ricevimento. I reclami che lasciano presupporre un seguito di natura risarcitoria o che comunque possano interessare la responsabilità civile, penale o amministrativa della struttura, vanno immediatamente segnalati all'ufficio affari legali del comitato area metropolitana di Roma Capitale della Croce Rossa Italiana.

Il servizio promuove anche, fermo restando l'obbligo di una risposta all'utente e sulla base del reclamo ricevuto, incontri informali fra utente e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti. Le risposte avranno forma scritta.

La ringraziamo per la Sua attenzione e collaborazione.

La Direzione Sanitaria

Centro Educazione Motoria