



Procedura Aziendale per la Gestione dei Reclami della Comunità Locale

PRO 1.15.2

Rev.00

Pagina 1 di 1

Rev. N°	Data	Motivo revisione	Redazione e verifica RD	Approvazione DIR
00	01/01/2025	Prima redazione		

1. Scopo

Garantire una gestione equa, accessibile, trasparente e riservata dei reclami provenienti dalla comunità locale, nel rispetto dei diritti umani fondamentali, dell'accesso alle risorse naturali e della coesistenza armoniosa tra l'attività aziendale e il territorio.

2. Campo di applicazione

Questa procedura si applica a tutti i reclami presentati da membri della **comunità locale**, singoli o collettivi, che ritengano che le attività della 4fish srl abbiano avuto impatti negativi su:

- **Risorse naturali** (terra, acqua, aria)
- **Condizioni ambientali e sociali**
- **Salute pubblica**
- **Accesso a mezzi di sussistenza**
- **Sicurezza alimentare**
- **Diritti fondamentali della persona o della comunità**

3. Principi

- **Accessibilità universale** alla procedura
- **Trasparenza** del processo
- **Non ritorsione** verso chi presenta un reclamo
- **Trattamento confidenziale**, se richiesto
- **Coinvolgimento delle comunità**, inclusi gruppi vulnerabili
- **Risposta entro 90 giorni**
- **Tutela del diritto all'acqua, alla terra e alla sicurezza alimentare**

4. Comunicazione alla comunità

La 4fish srl:

- Rende pubblica la procedura attraverso il suo sito web e/o incontri con stakeholder locali.
- Fornisce moduli di reclamo in formato cartaceo e digitale (con accesso facilitato anche in lingua locale, se necessario).

5. Presentazione del reclamo

I reclami possono essere presentati:

- Di persona, presso gli uffici della 4fish
- Via email, telefono o modulo online
- Tramite referenti comunitari o organizzazioni locali

Possono essere anonimi, purché sufficientemente circostanziati.

6. Gestione del reclamo

Fase 1 – Ricezione e registrazione

- Tutti i reclami vengono registrati in un **registro digitale**.
- Si assegna un numero identificativo e si invia conferma di ricezione (ove possibile).

Fase 2 – Analisi preliminare

- La 4fish srl analizza il reclamo entro 10 giorni lavorativi.
- Viene attivata, se necessario, una verifica sul campo.

Fase 3 – Coinvolgimento della Comunità locale

- La 4fish srl include i rappresentanti della comunità, con attenzione a donne, minoranze, migranti o gruppi a rischio nella valutazione del reclamo garantendo neutralità e pluralismo nelle decisioni.

Fase 4 – Risposta e risoluzione

- Entro **90 giorni dalla ricezione**, la 4fish srl fornisce una risposta scritta con l'esito e le eventuali **azioni correttive o di compensazione** pubblicando sul proprio sito le risultanze dell'analisi
- Dove necessario, si promuove un **dialogo facilitato** con le parti.



Procedura Aziendale per la Gestione dei Reclami della Comunità Locale

PRO 1.15.2

Rev.00

Pagina 2 di 1

7. Riservatezza e protezione

- Le informazioni vengono trattate in modo **riservato** e **solo da personale autorizzato**.
- È garantito il principio del **divieto di ritorsione** verso chiunque presenti un reclamo in buona fede.

8. Tracciamento e monitoraggio

- Tutti i reclami, azioni correttive e risposte sono tracciati in un sistema informatico riservato.
- La 4fish srl monitora e analizza periodicamente i dati per prevenire reclami futuri.

9. Tutela dell'accesso alle risorse

La 4fish srl si impegna a **non interferire** con i diritti fondamentali della comunità all'**accesso a risorse naturali, terra, acqua e alimentazione**, in linea con i Principi Guida ONU su Imprese e Diritti Umani e con il concetto di "do no harm".

10. Revisione

La procedura è riesaminata ogni 12 mesi o in seguito a casi rilevanti, con coinvolgimento dei rappresentanti della comunità.



Procedura Aziendale per la Gestione dei Reclami della Comunità Locale

PRO 1.15.2

Rev.00

Pagina 3 di 1

MODULO DI PRESENTAZIONE RECLAMO – COMUNITÀ LOCALE

Questo modulo è riservato alla presentazione di reclami da parte di membri della comunità locale relativi a impatti ambientali, sociali, economici o culturali causati dalle attività della 4fish srl

1. DATI DEL PRESENTANTE *(facoltativi se si desidera anonimato)*

- Nome e Cognome: _____
- Organizzazione/Comunità (se applicabile): _____
- Contatto (telefono o email): _____
- ☐ Richiedo che il mio reclamo sia trattato in modo anonimo/confidenziale

2. LUOGO DELL'IMPATTO

- Località/area interessata: _____
- Comune: _____
- Data in cui si è verificato il problema (se nota): ____ / ____ / ____

3. DESCRIZIONE DEL RECLAMO

(Descrivere chiaramente il fatto, l'impatto percepito e chi o cosa è coinvolto)

4. CONSEGUENZE OSSERVATE

- ☐ Danno ambientale (aria, acqua, suolo)
- ☐ Limitazione all'accesso a risorse (terra, acqua, mezzi di sussistenza)
- ☐ Problema legato alla salute o sicurezza pubblica
- ☐ Problema economico o sociale per la comunità
- ☐ Altro: _____

5. EVENTUALI PROPOSTE DI RISOLUZIONE / SUGGERIMENTI

6. DATA E FIRMA

- Data di presentazione: ____ / ____ / ____
- Firma (se non anonimo): _____

Modalità di invio:

- Consegna a mano presso l'Ufficio della 4fish srl
- Email: [amministrazione@4fish.net]

Per assistenza, rivolgersi agli uffici della 4fish srl