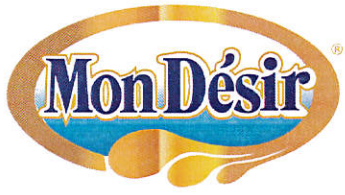
	Procedura del Sistema HACCP  <b>GESTIONE DEI RECLAMI IN          RELAZIONE AL CODICE ETICO E          AZIONI DI RIMEDIO</b>	Numero ID PRO 24
		Rev.00
		Pagina 1 di 3

- 1. SCOPO ..... 2
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE ..... 2
- 3. MODALITA' OPERATIVE ..... 2

CRONOLOGIA DELLE REVISIONI		
4		
3		
2		
1		
0	30 12 22	Prima emissione.
rev.	Data decorrenza	causale
REDATTO		VERIFICATO
		
		

	Procedura del Sistema HACCP	Numero ID PRO 24
	<b>GESTIONE DEI RECLAMI IN  RELAZIONE AL CODICE ETICO E  AZIONI DI RIMEDIO</b>	Rev.00
		Pagina 2 di 3

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, organi di stampa, mass media, clienti, fornitori, ecc.) relativamente al rispetto dei principi definiti nel codice etico in accordo allo standard RFA.

## 2. MODALITA' OPERATIVE

### RICEZIONE DEL RECLAMO

Ogni parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi in ambito dei principi fissati nel Codice Etico, in relazione a temi quali lavoro, diritti umani, ambiente, divulgazione, protezione dei consumatori, governance, anticorruzione e parità di genere.

Il reclamo può avere forma anonima. Mon Desir Snc garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

I reclami possono essere inoltrati con le seguenti modalità:

#### A. POSTA ORDINARIA

Le comunicazioni/segnalazioni possono essere inviate a Mon Désir Snc, Via Casilina, Km. 93,300- 03027, Ripi (FR), indicando sulla busta "All'attenzione della Direzione".


#### B. CASSETTE DELLE COMUNICAZIONI/SEGNALAZIONI

L'Organizzazione mette a disposizione di tutto il personale interno una Cassetta delle Comunicazioni/Segnalazioni all'interno della sala mensa. Tali segnalazioni, che potranno giungere anche in forma anonima, saranno prese in carico dal RSQ che periodicamente verifica il contenuto della cassetta.

#### C. E-MAIL IN FORMA ANONIMA

E' possibile inviare un reclamo in forma anonima inviando una mail anonima all'indirizzo [info@mondesir.it](mailto:info@mondesir.it) con le seguenti modalità:

1. Collegarsi al sito web <https://anonymousemail.me/>
2. Inserire l'indirizzo di posta elettronica [info@mondesir.it](mailto:info@mondesir.it) nella casella "To:"

	Procedura del Sistema HACCP	Numero ID PRO 24
	<b>GESTIONE DEI RECLAMI IN  RELAZIONE AL CODICE ETICO E  AZIONI DI RIMEDIO</b>	Rev.00
		Pagina 3 di 3

3. Inserire l'oggetto della segnalazione nella casella "Subject:"

4. Inserire il testo della comunicazione nell'apposito box e successivamente cliccare sul pulsante "Send email"

#### **GESTIONE DEL RECLAMO**

Il reclamo è gestito dal Comitato per i Reclami che, appena ricevuta la segnalazione, deve avviare un'indagine finalizzata ad accertarne la fondatezza; nelle attività di indagine il Comitato potrà chiamare ad intervenire le funzioni competenti.

L'azienda favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente eventualmente resosi autore del reclamo/segnalazione, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti, e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Qualora la violazione sia accertata, la gestione successiva implica il compimento di ogni tipo di sforzo e azione atti a mitigare gli effetti della violazione accertata e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

Il reclamo e la gestione successiva sono tracciate nel modulo Registro NC-AC-RECLAMI.

Mon Désir Snc non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

#### **RISPOSTA AL RECLAMO**

L'Azienda si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro 30 gg.

La risposta al reclamo è indirizzata al mittente che ha segnalato, qualora firmatario, diversamente, alla segnalazione/reclamo viene data risposta con evidenza di attuazione di quanto stabilito per l'eliminazione dell'abuso/violazione del Codice Etico mediante pubblicazione di un comunicato sul sito web.