




**GESTIONE DEI RECLAMI IN  
RELAZIONE ALLO STANDARD RFA E  
AZIONI DI RIMEDIO**

**SCOPO** .....2  
**PRINCIPI GENERALI**.....2  
**MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO** .....2  
**GESTIONE DEL RECLAMO**.....3  
**RISPOSTA E COMUNICAZIONE** .....3  
**MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO** .....3

**CRONOLOGIA DELLE REVISIONI**

rev.	Data decorrenza	causale
4		
3		
2		
1	02 03 26	Allineamento al requisito 1.4.1 RFA
0	30 12 22	Prima emissione

	Procedura del Sistema HACCP	Numero ID PRO 24
	<b>GESTIONE DEI RECLAMI IN  RELAZIONE ALLO STANDARD RFA E  AZIONI DI RIMEDIO</b>	Rev.01
		Pagina 2 di 4

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni presentati da individui, lavoratori, comunità locali, enti pubblici, organizzazioni della società civile, clienti, fornitori o altre parti interessate, relativamente alle attività aziendali e alla conformità allo standard Rainforest Alliance (RFA), inclusi aspetti tecnici, sociali, ambientali ed economici. Il meccanismo di reclamo è accessibile anche a whistleblower e soggetti esterni all'organizzazione.

## 2. PRINCIPI GENERALI

Il Meccanismo di Reclamo garantisce accessibilità in qualsiasi lingua, possibilità di presentazione orale o scritta, accesso anche a persone prive di competenze di lettura o accesso a internet, accettazione dei reclami anonimi, massima riservatezza, protezione contro qualsiasi forma di ritorsione, applicazione del protocollo di rimedio per violazioni relative a diritti umani e diritti del lavoro, documentazione completa e tracciabilità dei reclami e delle azioni intraprese, revisione periodica e miglioramento continuo del meccanismo.

## 3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Ogni parte interessata può presentare un reclamo relativo a condizioni di lavoro, diritti umani e del lavoro, ambiente e sostenibilità, corruzione e anticorruzione, parità di genere, governance aziendale, qualsiasi requisito previsto dallo standard RFA.

Il reclamo può essere in forma scritta o orale, in qualsiasi lingua e in forma anonima.

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)

	Procedura del Sistema HACCP	Numero ID PRO 24
	<b>GESTIONE DEI RECLAMI IN  RELAZIONE ALLO STANDARD RFA E  AZIONI DI RIMEDIO</b>	Rev.01
		Pagina 3 di 4

È possibile inviare una segnalazione all'indirizzo [info@mondesir.it](mailto:info@mondesir.it) anche tramite servizio di invio anonimo 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:"
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"

#### D. SEGNALAZIONE ORALE

È Possibile presentare un reclamo oralmente alla Direzione, al RSQ o al rappresentante dei lavoratori, di persona o telefonicamente al numero 0039 0775284980. Il reclamo orale sarà verbalizzato dal ricevente e confermato dal segnalante (se non anonimo).

#### 4. 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 l'analisi dell'impatto della violazione, coinvolgimento della persona direttamente impattata (se presente) nella definizione delle azioni, attuazione di azioni correttive proporzionate, monitoraggio e verifica dell'efficacia delle azioni, prevenzione di violazioni simili in futuro.

I reclami e la gestione successiva sono tracciati nel modulo Registro NC-AC-RECLAMI.

Mon Désir Snc non attua alcuna forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione nei confronti di chi presenta un reclamo o collabora a un'indagine.

#### 5. RISPOSTA E COMUNICAZIONE

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

	Procedura del Sistema HACCP	Numero ID PRO 24
	<b>GESTIONE DEI RECLAMI IN  RELAZIONE ALLO STANDARD RFA E  AZIONI DI RIMEDIO</b>	Rev.01
		Pagina 4 di 4

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.

## 6. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il Meccanismo di Reclamo viene riesaminato annualmente nel corso della revisione del piano di gestione. Periodicamente, nell'ambito del riesame del SGQ, vengono valutati l'efficacia del sistema, il numero e la tipologia dei reclami ricevuti, al fine di individuare eventuali aree di miglioramento.

Il meccanismo viene aggiornato sulla base dei risultati di audit interni ed esterni, nonché delle eventuali modifiche apportate allo Standard RFA, garantendo un miglioramento continuo del processo.

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
<i>Alfonso Cfr</i>	<i>Alfonso Cfr</i>	<i>[Signature]</i>