

# ISTRUZIONE OPERATIVA PER LA QUALITA'

## *IOFSC 05*

# ***GESTIONE COMUNICAZIONI E DISPUTE, CONTENZIOSI, CONTROVERSIE***

Distribuzione controllata

Copia n° \_\_\_\_\_

Assegnata a:

Rev. n°	Data	Pagine/Paragrafi Revisionati	Redatto RFSC	Approvato DG
0	17/07/06	Prima emissione	M Tenca	N.Azzi
1	7/6/2018	Adeguamento FSC-STD-ITA-01-2017 v 1-0	M.Tenca	N.Azzi

## SOMMARIO

<b>1. SCOPO E APPLICABILITA'</b> .....	<b>3</b>
<b>2. RIFERIMENTI</b> .....	<b>3</b>
<b>3. MODALITA' OPERATIVE</b> .....	<b>3</b>
3.1 GESTIONE DEI CONTENZIOSI, DISPUTE .....	3
3.2 GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI, CONSULTAZIONI CON STAKEOLDER.....	4

## 1. Scopo e applicabilità

Scopo della presente istruzione è:

- Garantire la corretta gestione e la registrazione di tutte le comunicazioni provenienti dagli stakeholder (lavoratori, enti, associazioni ambientaliste, confinanti, popolazioni locali, ...)
- Definire le modalità per la gestione e registrazione delle eventuali dispute e contenzioni collegate alle attività e proprietà della azienda agricola.

## 2. Riferimenti

FSC-STD-ITA-01-2017 V 1-0 Standard FSC di Gestione Forestale Nazionale (1.6.1)

## 3. MODALITA' OPERATIVE

### **3.1 Gestione dei contenziosi, dispute**

Tutte le eventuali dispute, reclami, contenziosi che dovessero sorgere, anche in seguito a diritti di proprietà e d'uso lesi nella realizzazione di interventi di gestione forestale, sono portati all'attenzione di AMM e RFSC.

Successivamente RFSC di concerto con AMM e DG:

- predispone apposita pratica, ove archiviare tutta la documentazione relativa
- registra sul prospetto "**REGISTRO DISPUTE E CONTENZIOSI**" tutte le comunicazioni pertinenti ricevute ed effettuate, nonché eventuali ulteriori note sull'avanzamento della disputa;
- informa il reclamante della procedura di reclamo e fornisce una risposta iniziale entro un periodo di tempo di due (2) settimane.
- Valuta l'attendibilità del reclamo per verificare se le evidenze fornite nel reclamo sono o non sono sostanziali (per esempio mediante verifiche in campo e sopralluoghi). Individua l'esatta motivazioni del contendere: in tale fase RFSC attraverso verifica documentale e incontro con tutto il personale interessato raccoglie tutti gli elementi e documenti utili per avere piena chiarezza sull'oggetto della disputa;
- Dialoga con i reclamanti che desiderano risolvere i reclami definiti come sostanziali prima che vengano intraprese ulteriori azioni;

- Adotta un approccio precauzionale nei confronti del seguito dei lavori nelle aree oggetto del reclamo; Conserva tutte le informazioni sui passi che l'Organizzazione intende assumere al fine di risolvere il reclamo, nonché come verrà impiegato l'approccio precauzionale.
- Sospende le attività di gestione<sup>1</sup> quando i reclami riguardano i diritti legali o consuetudinari delle comunità locali; quando l'impatto negativo delle attività di gestione è di una portata tale che non può più essere mitigato; nei casi di violenza fisica; distruzione di proprietà; presenza di corpi militari; azioni intimidatorie contro i lavoratori e i portatori d'interesse; coinvolgimento di un numero significativo di interessi e in caso di notevole durata;
- Determina le azioni correttive che l'Organizzazione deve adottare per risolvere il reclamo; AMM con l'eventuale supporto di personale giuridico competente accerta le responsabilità;
- Informa il reclamante circa il processo di risoluzione della controversia e le azioni correttive che si intendono adottare per la sua risoluzione;
- Gestisce la soddisfazione del reclamante rispetto alle tempistiche e all'implementazione delle azioni correttive e le relative proposte di risoluzione;
- Chiude il reclamo entro un tempo ragionevole;
- Monitora i risultati delle azioni correttive;
- Registra ed archivia tutti i reclami ricevuti e le azioni intraprese, compresi:
  - i. I passi intrapresi per risolvere le controversie;
  - ii. I risultati di tutti i processi di risoluzione delle controversie, compresi i risarcimenti;
  - iii. Le controversie irrisolte, le ragioni per cui essi non sono stati risolti e come si intende chiuderli;
  - iv. I provvedimenti da porre in atto per evitare il ripetersi della controversia.

Le fasi rilevanti di gestione sono richiamate sul "**REGISTRO DISPUTE E CONTENZIOSI**".

### **3.2 Gestione delle comunicazioni, consultazioni con stakeholder**

E' responsabilità di RFSC assicurare la registrazione di tutte le comunicazioni/consultazioni ricevute ed effettuate nei confronti degli stakeholder. Tali registrazioni sono effettuate sul prospetto "**REGISTRO COMUNICAZIONI STAKEHOLDER**".

In particolare sono considerati stakeholder i seguenti enti:

- <sup>1</sup> Ente di certificazione deve essere informato entro (2) settimane qualora si verifichi la sospensione dei lavori.

- Ente parco Oglio Sud
- I lavoratori forestali
- Guardie forestali
- Imprese contoterziste
- Popolazioni e comunità locali
- Comune, Provincia, Regione
- Associazioni ambientaliste (Lipu, WWF, ...).

Le comunicazioni significative sono conservate in apposito archivio e verificate da parte di RFSC per individuare eventuali miglioramenti da apportare alla gestione della piantagione (rif. revisione Piano di Gestione).

## 4. Allegati

- 1) Mod. FSC15 - Registro dispute e contenziosi
- 2) Mod. FSC16 - Registro comunicazioni