# Strumento 1E.1: Esempio di meccanismo di denuncia e rimostranza

# 

[*Inserire nome dell’azienda*] ha definito questa procedura di denuncia con l’intento di dar voce a eventuali preoccupazioni riguardanti circostanze della filiera che interessano diamanti/gemme colorate da aree di conflitto e ad alto rischio.

[*Nome dell’alto dirigente*] è responsabile di mettere in atto ed esaminare questa procedura.

Le parti interessate possono comunicare le problematiche via e-mail o per telefono a:

[*nome*]

*[telefono*]

[*cellulare*]

*[indirizzo e-mail]*

Al ricevimento di un reclamo intendiamo intervenire per:

* ottenere un rendiconto preciso del reclamo;
* spiegare la nostra procedura di gestione dei reclami;
* determinare come l’autore del reclamo vorrebbe che lo stesso fosse gestito/risolto;
* valutare l’ammissibilità del reclamo e, laddove applicabile, decidere chi dovrebbe gestirlo internamente; qualora non sia possibile trattare il reclamo internamente (ad es. se l’azienda è troppo lontana rispetto all’origine del problema segnalato nel reclamo), possiamo inoltrarlo ad un’altra entità o istituzione, come il fornitore o la pertinente organizzazione settoriale.
* Qualora le problematiche possano essere gestite internamente, reperire ulteriori informazioni, se possibile e adeguato;
* identificare eventuali nostri interventi da mettere in atto, fra cui l'ascolto di tutte le parti coinvolte, e monitorare la situazione;
* comunicare all’autore del reclamo eventuali decisioni o esiti;
* conservare per almeno cinque anni la documentazione dei reclami pervenuti e del conseguente procedimento interno.

Firmato/approvato:

Data di entrata in vigore: