

Rev. N°	Data	Motivo revisione	Redazione e verifica RD	Approvazione DIR
00	30/06/2025	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 ritengono che le attività della ALMARINA 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 ALMARINA:

- 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

Possano 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 ALMARINA analizza il reclamo entro 10 giorni lavorativi.
- Viene attivata, se necessario, una verifica sul campo.

Fase 3 – Coinvolgimento della Comunità locale

- La ALMARINA 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.
- Qualora venga ricevuto un reclamo da parte di uno stakeholder, in base alla sua natura e contenuto, saranno coinvolti all'interno del comitato decisionale anche i membri che rappresentano le comunità locali. Tale coinvolgimento ha lo scopo di garantire un'adeguata attenzione e una considerazione specifica per i gruppi vulnerabili eventualmente interessati dal

reclamo.

Fase 4 – Risposta e risoluzione

- Entro **90 giorni dalla ricezione**, la ALMARINA 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.
-

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 ALMARINA monitora e analizza periodicamente i dati per prevenire reclami futuri.
-

9. Tutela dell'accesso alle risorse

La ALMARINA 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.

1. Qëllimi

Të garantohet një menaxhim i drejtë, i arritshëm, transparent dhe konfidencial i ankesave të ardhura nga komuniteti lokal, duke respektuar të drejtat themelore të njeriut, aksesin në burimet natyrore dhe bashkëjetesën harmonike midis aktivitetit të kompanisë dhe territorit.

2. Fusha e zbatimit

Kjo procedurë zbatohet për të gjitha ankesat e paraqitura nga anëtarët e komunitetit lokal, individualisht ose në mënyrë kolektive, të cilët mendojnë se aktivitetet e ALMARINA kanë pasur ndikime negative mbi:

- Burimet natyrore (toka, uji, ajri)
 - Kushtet mjedisore dhe sociale
 - Shëndetin publik
 - Aksesin në mjetet e jetesës
 - Sigurinë ushqimore
 - Të drejtat themelore të individit ose komunitetit
-

3. Parimet

- Akses universal në procedurë
- Transparencë e procesit
- Mospërndjekje ndaj atyre që paraqesin ankesë

- Trajtim konfidencial, nëse kërkohet
- Përfshirja e komuniteteve, përfshirë grupet vulnerabël
- Përgjigje brenda 90 ditëve
- Mbrojtja e të drejtës mbi ujë, tokë dhe sigurinë ushqimore

4. Komunikimi me komunitetin

ALMARINA:

- E bën publike procedurën përmes faqes së saj zyrtare dhe/ose takimeve me palët e interesuara lokale.
- Ofron formularë ankese në format fizik dhe digjital (me akses të lehtësuar edhe në gjuhën lokale, kur është e nevojshme).

5. Paraqitja e ankesës

Ankesat mund të paraqiten:

- Personalish, pranë zyrave të 4fish
- Me email, telefon ose formular online
- Nëpërmjet përfaqësuesve të komunitetit ose organizatave lokale
Ato mund të jenë anonime, me kusht që të jenë mjaftueshëm të detajuara.

6. Menaxhimi i ankesës

Faza 1 – Pranimi dhe regjistrimi

- Të gjitha ankesat regjistrohen në një regjistër digjital.
- U caktohet një numër identifikues dhe dërgohet konfirmim i pranimi (kur është e mundur).

Faza 2 – Analiza paraprake

- ALMARINA analizon ankesën brenda 10 ditëve pune.
- Nëse është e nevojshme, kryhet verifikim në terren.

Faza 3 – Përfshirja e komunitetit lokal

- ALMARINA përfshin përfaqësues të komunitetit, me vëmendje të veçantë për gratë, pakicat, migrantët ose grupet në rrezik, në vlerësimin e ankesës duke garantuar neutralitet dhe pluralizëm në vendimmarrje.
- Në rast se merret një ankesë nga një palë e interesuar, në bazë të natyrës dhe përmbajtjes së saj, në komitetin vendimmarrës përfshihen edhe anëtarë që përfaqësojnë komunitetet lokale. Ky përfshirje synon të garantojë vëmendje të duhur dhe konsideratë specifike për grupet vulnerabël që mund të preken nga ankesa.

Faza 4 – Përgjigja dhe zgjidhja

- Brenda 90 ditëve nga marrja, ALMARINA jep një përgjigje me shkrim me rezultatin dhe masat korrigjuese ose kompensuese, duke publikuar në faqen e saj rezultatet e analizës.
- Kur është e nevojshme, promovohet dialog i lehtësuar me palët.

7. Konfidencialiteti dhe mbrojtja

- Informacionet trajtohen në mënyrë konfidenciale dhe vetëm nga personel i autorizuar.
- Garantohet parimi i ndalimit të ritorsionit ndaj kujtdo që paraqet një ankesë me mirëbesim.

8. Gjurmimi dhe monitorimi

- Të gjitha ankesat, masat korigjuese dhe përgjigjet gjurmohen në një sistem informatik konfidencial.
- ALMARINA monitoron dhe analizon periodikisht të dhënat për të parandaluar ankesa të ardhshme.

9. Mbrojtja e aksesit në burime

ALMARINA angazhohet të mos ndërhyjë në të drejtat themelore të komunitetit për akses në burimet natyrore, tokë, ujë dhe ushqim, në përputhje me Parimet Udhëzuese të OKB për Ndërmarrjet dhe të Drejtat e Njeriut dhe me konceptin “do no harm”.

10. Rishikimi

Procedura rishikohet çdo 12 muaj ose pas rasteve të rëndësishme, me përfshirjen e përfaqësuesve të komunitetit.

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 ALMARINA

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'Uffici della ALMARINA
- Email: [info@trote.it]

Per assistenza, rivolgersi agli uffici della ALMARINA

MODULI I PARAQITJES SË ANKESËS – KOMUNITETI LOKAL

Ky modul është i rezervuar për paraqitjen e ankesave nga anëtarët e komunitetit lokal, që lidhen me ndikimet mjedisore, sociale, ekonomike ose kulturore të shkaktuara nga aktivitetet e **ALMARINA**.

1. TË DHËNAT E PARAQITËSIT (fakultative nëse dëshironi anonimitet)

- Emri dhe Mbiemri: _____
- Organizata/Komuniteti (nëse aplikohet): _____
- Kontakti (telefon ose email): _____
- Kërkoj që ankesa ime të trajtohet në mënyrë anonime/konfidenciale

2. VENDI I NDIKIMIT

- Lokaliteti/area e prekur: _____
- Komuna: _____
- Data kur ndodhi problemi (nëse dihet): ___ / ___ / _____

3. PËRSHKRIMI I ANKESËS

(Përshkruani qartë faktin, ndikimin e perceptuar dhe kush apo çfarë është i përfshirë)

4. PASOJAT E VËREJTURA

- Dëmtim mjedisor (ajri, uji, toka)
- Kufizim në aksesin në burime (tokë, ujë, mjete jetese)
- Problem që lidhet me shëndetin ose sigurinë publike
- Problem ekonomik ose social për komunitetin
- Tjetër: _____

5. PROPOZIME PËR ZGJIDHJE / SUGJERIME**6. DATA DHE NËNSHKRIMI**

- Data e paraqitjes: ___ / ___ / _____
- Nënshkrimi (nëse nuk është anonim): _____

Mënyrat e dorëzimit:

- Dorëzim me dorë pranë zyrave të **ALMARINA**
- Email: almarinaor23@gmail.com

Për asistencë, mund t'i drejtoheni zyrave të **ALMARINA**.