



## **Certificazione di gruppo della gestione forestale nel Parco Regionale del Matese**

### **Procedura per la risoluzione delle controversie**

Il Referente della Gestione Forestale (RGF):

1. da riscontro alla ricezione dei reclami attribuendone un numero di protocollo;
2. informa il reclamante della procedura di reclamo e fornisce una risposta iniziale entro due settimane;
3. valuta l'attendibilità del reclamo per verificare se le evidenze fornite nel reclamo sono o non sono sostanziali (anche mediante verifiche in campo e sopralluoghi);
4. dialoga con i reclamanti che desiderano risolvere i reclami definiti sostanziali prima che vengano intraprese ulteriori azioni;
5. adotta un approccio precauzionale nei confronti del seguito dei lavori nelle aree oggetto del reclamo;
6. sospende le attività di gestione 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 (informa l'Ente di certificazione entro due settimane in caso di sospensione dei lavori indicando le azioni che l'Organizzazione intende assumere al fine di risolvere il reclamo, nonché sull'impiego dell'approccio precauzionale);
7. determina le azioni correttive che L'Organizzazione deve adottare per risolvere il reclamo;
8. informa il reclamante circa il possesso di risoluzione della controversia e le azioni correttive che si intendono adottare per la sua risoluzione;

9. gestisce la soddisfazione del reclamante rispetto alle tempistiche e all'implementazione delle azioni correttive e le relative proposte di risoluzione;
10. chiude il reclamo entro un tempo ragionevole;
11. monitora i risultati delle azioni correttive;
12. registra ed archivia tutti i reclami ricevuti e le azioni intraprese

**Riferimenti utili: Ente Parco Regionale del Matese tel. 0823 786942. PEC: [parcomatese@pec.it](mailto:parcomatese@pec.it)**