Meccanismo di Gestione delle Segnalazioni

Che cos'è un Meccanismo di Gestione delle Segnalazioni?

Il Meccanismo di Gestione delle Segnalazioni (MGS) è parte integrante della strategia di Imerys per consolidare relazioni armoniose con le comunità locali, in linea con i propri impegni di responsabilità sociale. Lo scopo dell'MGR è garantire un iter equo e trasparente per l'accoglienza e la gestione delle segnalazioni, positive o di reclamo, favorendo il dialogo e la risoluzione congiunta delle criticità.

Il meccanismo è accessibile a tutte le persone esterne interessate dalle attività aziendali e persegue i seguenti obiettivi principali:

- Promuovere il dialogo: Costruire un ponte tra l'azienda e la comunità, favorendo una comunicazione collaborativa.
- Segnalazione di incidenti: Consentire l'inoltro di reclami o segnalazioni relativi alle attività aziendali, incluse quelle svolte dai subappaltatori.
- Garanzia di equità: Assicurare un trattamento trasparente, accessibile ed equo di ogni istanza presentata.

Quali sono le modalità di segnalazione?

Al fine di garantire la massima accessibilità e protezione, sono state predisposte diverse modalità di contatto, incluso un canale dedicato alle segnalazioni in forma anonima.

+41 (0) 91 873 20 10
(Lun–Ven: 08:00–12:00 | 13:00–16:00)

tiascoltiamo@imerys.com

Modulo online (o tramite QR code)
(Per segnalazioni anonime)

Ad ogni segnalazione, si prega di fornire i seguenti dettagli:

- La natura dell'osservazione
- La data e il luogo dell'evento
- Eventuali nomi e contatti dei testimoni
- Una descrizione più dettagliata di quanto avvenuto
- Un metodo di contatto, se desiderate essere raggiunti.

Una volta ricevuta una notifica, qualora non sia stata inoltrata in forma anonima, verrà inviata al ricorrente una conferma scritta tramite email o SMS. Tale comunicazione indicherà il termine previsto per la risposta, le istruzioni per monitorare lo stato della pratica e l'informativa specifica sul trattamento dei dati personali gestito da Imerys nell'ambito del meccanismo di segnalazione comunitario.

Come funziona il Meccanismo di Gestione delle Segnalazioni?

ITER DI GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE

*Questi tempi sono forniti a titolo informativo e possono cambiare in base alla natura della segnalazione e al suo grado di priorità. I team di Imerys terranno regolarmente informato l'autore riguardo a questi.

Cosa accade se non si è soddisfatti della soluzione?

Qualora la soluzione proposta non fosse ritenuta soddisfacente, verrà avviata una fase di confronto diretto per integrare le richieste del ricorrente e giungere a un accordo condiviso. In caso di mancata intesa, la pratica sarà affidata a un nuovo responsabile per una revisione imparziale.

Si precisa che questo meccanismo (MGS) è complementare e non sostituisce in alcun modo i dispositivi giudiziari e amministrativi previsti dalla legge.

Quali sono i principi fondamentali del Meccanismo di Gestione delle Segnalazioni?

Imerys garantisce la gestione delle segnalazioni secondo i seguenti standard:

- Riservatezza: Segnalazioni anonime tramite moduli online, linea telefonica dedicata o email.
- Protezione dei Dati: Trattamento sicuro delle informazioni in linea con la legge federale sulla protezione dei dati (nLPD). Per esercitare i propri diritti, contattare dpo@imerys.com o scrivere al Comitato Privacy, Imerys SA, 43 quai de Grenelle, 75015 Parigi.
- Trasparenza: Aggiornamenti costanti sullo stato di avanzamento e sui tempi di risoluzione.