

ISTRUZIONE OPERATIVA PER LE SEGNALAZIONI

Sommario

1. INTRODUZIONE	2
2. DEFINIZIONI	2
3. LE SEGNALAZIONI IN GENERALE	2
3.1 Obiettivi delle segnalazioni	3
3.2 Chi può inviare segnalazioni	3
3.3 Come effettuare queste segnalazioni e a chi inviarle	3
4. LE SEGNALAZIONI WHISTLEBLOWING	4
4.1 Cosa NON segnalare attraverso questo canale	4
4.2 Chi può inviare segnalazioni whistleblowing	5
4.3 La tutela del segnalante e del segnalato	5
5. MODALITA' DI GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE	5
6. PERCORSO DELLA SEGNALAZIONE	7
7. MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA PRESENTE ISTRUZIONE OPERATIVA.....	8
8. AGGIORNAMENTO DELL'ISTRUZIONE OPERATIVA	9
MODULO SEGNALAZIONI.....	10

1. INTRODUZIONE

La presente istruzione operativa indica come **segnalare criticità, eventi sentinella, non conformità, incidenti, mancati incidenti, eventi inattesi e segnalazioni Whistleblowing** nell'ambito delle attività dei servizi o di altre attività rientranti nella sfera di azione della Cooperativa (anche in collaborazione con altre organizzazioni).

2. DEFINIZIONI

Segnalazione: comunicazione di notizie, fatta con qualsiasi mezzo.

Segnalante: persona fisica che effettua una segnalazione.

Segnalato: persona fisica oggetto della segnalazione.

Whistleblowing: costituiscono segnalazioni whistleblowing quelle compiute da una persona (whistleblower = colui che soffia nel fischietto), in genere un lavoratore che, nello svolgimento delle proprie mansioni, si accorge di situazioni, fatti, circostanze che, ragionevolmente, possono portare a ritenere che un'irregolarità o un fatto illecito si sia verificato.

Eventi sentinella: ad esempio, criticità, non conformità, incidenti, mancati incidenti, eventi o situazioni che si presentino come anomali, pericolosi, non conformi alla cultura e agli indirizzi dell'organizzazione.

Gestore, referente, incaricato della segnalazione: persona che, all'interno dell'organizzazione, ha il compito di ricevere, analizzare, trattare e conservare una segnalazione.

3. LE SEGNALAZIONI IN GENERALE

In generale, la **segnalazione** è una comunicazione di notizie, fatta con qualsiasi mezzo.

Queste segnalazioni fanno riferimento ad aspetti connessi per esempio alla qualità, alla sicurezza, alla legalità, alla protezione dei dati, al rispetto dell'ambiente, alla qualità dei cibi e più in generale a eventi o situazioni che si presentino come anomali, pericolosi, non conformi alla cultura e agli indirizzi dell'organizzazione, non corretti, ingiusti o imbarazzanti per le persone, lesivi di diritti, dignità, sicurezza, o con profili di irregolarità o di illegalità.

Le segnalazioni devono essere effettuate **in buona fede** e devono essere **circostanziate con informazioni precise** in modo da risultare facilmente verificabili.

In linea generale, la Cooperativa esorta a risolvere eventuali controversie lavorative e di relazione, ove possibile, attraverso il **dialogo**, con i propri colleghi e persone coinvolte o con il proprio responsabile diretto. Le segnalazioni devono essere fatte con spirito di responsabilità e avere carattere di interesse per il bene comune.

Di seguito un elenco per orientarsi meglio rispetto agli ambiti a cui possono riferirsi le segnalazioni:

- Sicurezza per i lavoratori
- Sicurezza per utenti o ospiti
- Sicurezza ambiente di lavoro
- Sicurezza strumenti e attrezzature
- Sicurezza dei mezzi di trasporto

- Sicurezza dei sistemi informatici
- Dis-qualità nel servizio
- Disfunzioni dei servizi
- Piccoli incidenti materiali
- Mancati incidenti materiali
- Questioni attinenti al rapporto di lavoro
- Questioni riguardanti la busta paga
- Questioni contrattuali
- Irregolarità riguardo il sistema HACCP
- Questioni riguardanti l'Igiene degli alimenti
- Cucina e refezione
- Rispetto per l'ambiente
- Smaltimento rifiuti
- Azioni inquinanti
- Vita di Cooperativa
- Sicurezza dei dati personali di utenti e lavoratori (privacy)

3.1 Obiettivi delle segnalazioni

La segnalazione tempestiva di anomalie o criticità consente all'organizzazione di intervenire per:

- tutelare la sicurezza e la salute del personale e degli utenti;
- prevenire danni o criticità maggiori;
- limitare i danni e porre ripari il più possibile immediati;
- acquisire informazioni sul funzionamento dei servizi e dell'organizzazione;
- perfezionare la funzionalità dei sistemi gestionali in uso;
- migliorare l'operatività dei servizi e il funzionamento organizzativo complessivo;
- adottare proposte di miglioramento;
- attestare l'azione proattiva del personale e dell'organizzazione.

3.2 Chi può inviare segnalazioni

La presente istruzione operativa è rivolta a tutto il **personale interno**, alle **figure che operano nei servizi a titolo volontario** (anche facenti parte di altre organizzazioni), nell'ambito di **tirocini** o in qualità di **professionisti**.

La possibilità di segnalazione è estesa anche a **parti terze** (ad esempio, familiari degli utenti, fornitori, componenti degli organi di controllo).

3.3 Come effettuare queste segnalazioni e a chi inviarle

È possibile effettuare una segnalazione riguardante le tematiche sopra indicate, compilando l'apposito modulo ("Modulo segnalazioni") presente sul sito della cooperativa nella sezione dedicata o utilizzando quelli in formato cartaceo reperibili presso i servizi della Cooperativa.

Chi riceve le segnalazioni, le gestisce e si occuperà poi di coinvolgere i referenti delle diverse aree è **Luca Gecchele** con i seguenti recapiti:

- **indirizzo e-mail:** segnalazioni@cplservizi.com
- **Cell.** 3278472117

Sarà possibile:

- consegnare il modulo di persona;
- inviare una mail;
- inviare un messaggio o contattare telefonicamente il referente.

4. LE SEGNALAZIONI WHISTLEBLOWING

La Cooperativa ha adottato un sistema di segnalazioni Whistleblowing, ovvero uno strumento mediante il quale viene garantita la riservatezza dell'identità del segnalante, del segnalato e dei soggetti coinvolti nella segnalazione e del contenuto delle **segnalazioni che denunciano la non conformità a leggi, regolamenti, politiche, norme e procedure aziendali**. La Cooperativa favorisce l'attuazione di tali segnalazioni, in quanto ritenute utili ad intercettare per tempo comportamenti difforni al fine di porvi rimedio e correzione.

Una normativa specifica è stata adottata in UE e in Italia rispetto alle **segnalazioni di violazioni di legge** e alla protezione delle persone che effettuano queste segnalazioni.

La normativa si collega con il D. lgs. 231/2001 e sul Modello di Gestione e Organizzazione adottato da CPL SERVIZI.

Di seguito sono riportati alcuni **esempi**:

- corruzione, abuso di potere o in generale commissione di reati;
- cattiva gestione delle risorse pubbliche;
- appalti illegittimi aventi ad oggetto lavori pubblici o servizi e forniture;
- concorsi illegittimi;
- conflitto di interesse;
- violazione della normativa privacy;
- adozione di misure discriminatorie.

4.1 Cosa NON segnalare attraverso questo canale

Non saranno trattate le segnalazioni diverse da quelle sopra descritte e nello specifico quelle legate ad **interessi di carattere personale**, le notizie palesemente prive di fondamento, le informazioni che sono già totalmente di dominio pubblico, nonché le informazioni acquisite solo sulla base di indiscrezioni o voci scarsamente attendibili (c.d. "voci di corridoio").

Eventuali segnalazioni su temi tipici dell'ambito risorse umane (es. molestie, bullismo, pari opportunità, diversità di genere) saranno gestite ai sensi della normativa in materia.

Se la segnalazione risulta infondata e nessuna azione giudiziaria o disciplinare viene avviata, i dati personali saranno cancellati o resi anonimi nei tempi indicati nell'informativa.

In caso di segnalazioni infondate, in malafede, negligenti, la cooperativa si riserva di agire in difesa dei propri interessi o dei soggetti danneggiati oggetto della segnalazione. Successivamente i dati personali saranno cancellati o resi anonimi nei tempi indicati nell'informativa privacy disponibile e scaricabile dal sito.

4.2 Chi può inviare segnalazioni whistleblowing

Possono segnalare:

- lavoratori subordinati soci e non soci che operano all'interno dei servizi della Cooperativa (operatrici e operatori, educatrici e educatori, coordinatrici e coordinatori, ecc.);
- liberi professionisti (in partita IVA);
- collaboratori esterni, per esempio i consulenti;
- eventuali soggetti esterni presenti negli organi di amministrazione e di controllo;
- volontari e volontarie;
- tirocinanti;
- fornitori.

Si può segnalare anche durante il periodo di prova o, se in fase di colloquio di selezione, si venga a conoscenza di informazioni rilevanti.

Le persone sopra citate, a conoscenza di fatti potenzialmente oggetto di segnalazione, sono invitate ad effettuare le segnalazioni con tempestività mediante le modalità di seguito descritte astenendosi dall'intraprendere iniziative autonome di analisi e/o approfondimento.

4.3 La tutela del segnalante e del segnalato

La Cooperativa vuole fornire ai potenziali segnalanti canali sicuri di segnalazione che garantiscano la riservatezza della loro identità e del contenuto della segnalazione e la loro protezione da eventuali ritorsioni da parte del datore di lavoro o colleghi/colleghe coinvolti/e. Analogamente sono protetti dalle ritorsioni anche i facilitatori, i familiari e colleghi del segnalante e le società/enti ad essa collegate.

Chiunque attuasse condotte ritorsive, discriminatorie, sleali o non corrette nei confronti del segnalante e delle altre persone coinvolte nella segnalazione, potrà essere sottoposto a procedimento disciplinare, ove applicabile e/o denunciato all'Autorità giudiziaria qualora nel suo comportamento possano essere ravvisati gli estremi di un reato.

La tutela delle persone segnalanti si applica nei seguenti casi:

- quando il rapporto giuridico tra la cooperativa o l'organizzazione di cui lo stesso fa parte è in corso;
- quando il rapporto giuridico tra la cooperativa ed il segnalante o l'organizzazione di cui lo stesso fa parte, non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali;
- durante il periodo di prova per i dipendenti;
- successivamente allo scioglimento del rapporto giuridico se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto stesso.

5. MODALITA' DI GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE

Per effettuare la **SEGNALAZIONE INTERNA** è preferibile **utilizzare il google form** a disposizione presso la pagina web della Cooperativa www.cplservizi.it sezione "SEGNALAZIONI". Tale strumento è stato scelto dalla Cooperativa in quanto di facile utilizzo, garantisce la riservatezza e l'anonimato del segnalante, nel caso decidesse tale opzione, e permette un accesso ampio e senza

discriminazioni o barriere linguistiche.

SI RACCOMANDA DI NON EFFETTUARE L'ACCESSO CON UN ACCOUNT GOOGLE, QUALORA SI VOLESSE MANTENERE L'ANONIMATO.

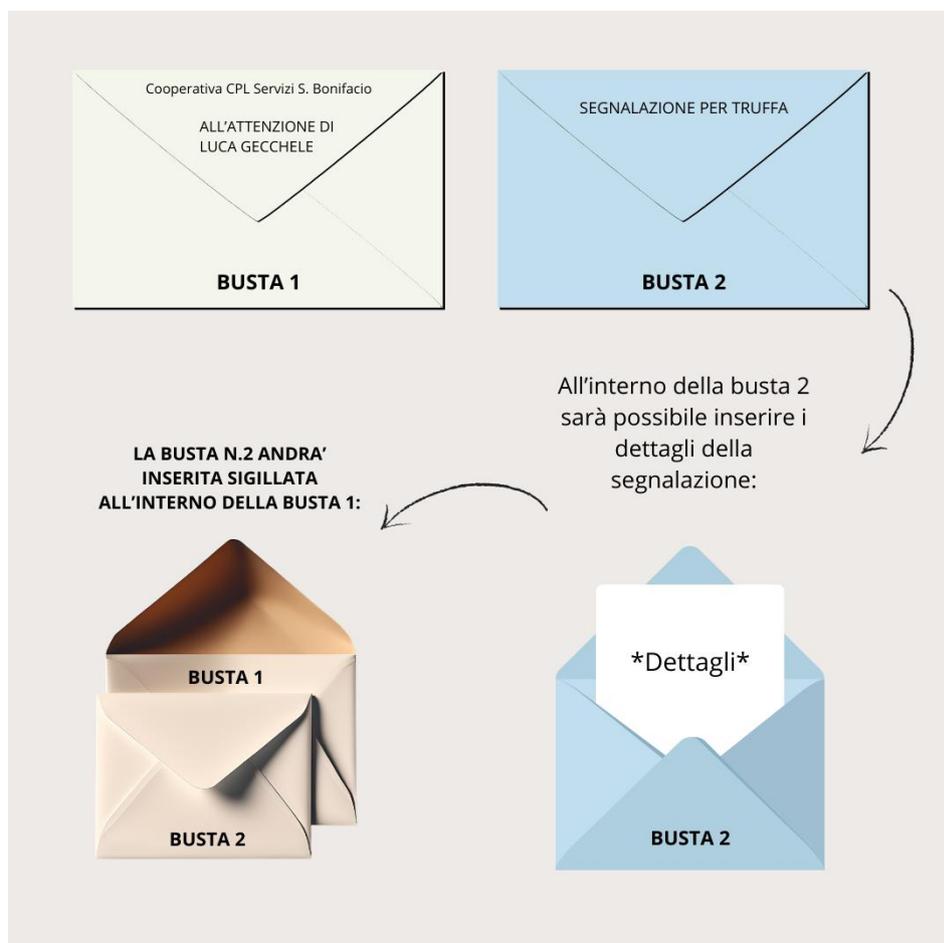
I dati sono conservati presso l'incaricato alla gestione delle segnalazioni, **Luca Gecchele**.

Le segnalazioni possono essere inviate anche:

- **per posta ordinaria** (o consegna manuale) in **doppia busta chiusa** presso i locali della Cooperativa (c.a. INCARICATO ALLE SEGNALAZIONI WHISTLEBLOWING).

In particolare:

- La prima busta deve contenere un'indicazione sommaria dell'oggetto della segnalazione (esempio: episodio di corruzione in CDA).
- Nella seconda busta invece andrà inserita tutta la documentazione di dettaglio della segnalazione.



Nel caso in cui la segnalazione riguardasse l'incaricato stesso alle segnalazioni, deve essere indirizzata al Rappresentante Legale o al Consiglio di amministrazione.

- **con modalità verbale** tramite richiesta di colloquio al gestore delle segnalazioni Whistleblowing, **Luca Gecchele (Cell. 3278472117)**. Nel caso di incontro diretto, sempre con il consenso del segnalante, il colloquio sarà verbalizzato e sottoposto al segnalante: in questo modo il segnalante può verificare, rettificare e confermare il verbale dell'incontro prima di sottoscriverlo.

6. PERCORSO DELLA SEGNALAZIONE

Analisi preliminare

Il gestore si impegna a prendere in carico la segnalazione entro sette giorni dalla ricezione.

Nel caso di segnalazione rientrante nella normativa whistleblowing, se la segnalazione contiene elementi identificativi del segnalante sufficienti affinché sia raggiungibile con una comunicazione, fornirà nello stesso termine un primo riscontro di ricezione al segnalante. Le segnalazioni saranno oggetto di analisi preliminari per verificare la presenza di dati e informazioni utili a valutarne la fondatezza. Nello svolgimento dell'analisi il referente della segnalazione potrà servirsi di altre funzioni aziendali per quanto di competenza e di professionisti esterni, e potrà richiedere ulteriori informazioni e/o documentazione al segnalante.

Se a conclusione della fase di analisi preliminare si riscontra l'**assenza** di elementi sufficientemente circostanziati o l'infondatezza dei fatti richiamati, la segnalazione sarà archiviata con le relative motivazioni.

Se a seguito delle analisi preliminari emergono o sono desumibili elementi utili e sufficienti per valutare fondata la segnalazione, verrà avviata la successiva fase.

Approfondimenti e provvedimenti per le segnalazioni generali

Il referente della segnalazione avvia un'analisi approfondita e ne riferisce i risultati al Consiglio d'Amministrazione che valuterà le azioni da intraprendere.

In caso venga rilevato che una segnalazione è stata fatta in mala fede, il Consiglio d'Amministrazione potrà prendere in considerazione eventuali sanzioni a carico del segnalante.

Approfondimenti specifici e conclusioni per segnalazioni whistleblowing

Il gestore della segnalazione provvederà a:

- a. **avviare le analisi specifiche** avvalendosi, se ritenuto opportuno, delle strutture competenti della Cooperativa o di esperti esterni alla stessa;
- b. **concordare** con i responsabili dell'ambito interessato dalla segnalazione l'**eventuale piano d'azione** necessario per la rimozione delle criticità rilevate;
- c. **concordare** con il Consiglio d'Amministrazione **eventuali iniziative da intraprendere** a tutela degli interessi della Cooperativa;
- d. nel caso di segnalazioni in relazione alle quali siano accertate la malafede del segnalante e/o l'intento meramente diffamatorio (eventualmente confermati anche dalla infondatezza della segnalazione) richiedere, se possibile, l'avvio di un

- procedimento disciplinare nei confronti del segnalante;
- e. alla conclusione dell'approfondimento svolto, **sottoporre i risultati alla valutazione del Consiglio d'Amministrazione** affinché vengano intrapresi i più opportuni provvedimenti;
 - f. concludere l'istruttoria in qualunque momento se sia accertata l'infondatezza della segnalazione;
 - g. concordare con il Consiglio d'Amministrazione eventuali iniziative da intraprendere prima della chiusura della segnalazione stessa.

L'intera procedura dovrà essere **conclusa entro novanta giorni dalla data di ricezione** della segnalazione, fatta salva l'ipotesi di circostanze che richiedano tempi maggiori per i dovuti approfondimenti.

Rapporto periodico

Con cadenza trimestrale il Gestore della segnalazione fornisce al Consiglio d'Amministrazione un rapporto riepilogativo delle segnalazioni pervenute.

Esso dovrà contenere gli esiti delle analisi, inclusa l'adozione (o la mancata adozione) di provvedimenti disciplinari o di provvedimenti di altra natura.

Conservazione della documentazione e tutela della Privacy

Per garantire la gestione e la tracciabilità delle segnalazioni e delle attività, il gestore della segnalazione archivia tutta la documentazione di supporto della segnalazione per un periodo di **5 anni** dalla chiusura della segnalazione.

Gli eventuali dati personali e sensibili contenuti nella segnalazione, inclusi quelli relativi all'identità del segnalante o di altri individui, verranno trattati nel rispetto delle norme per la protezione dei dati personali e della politica GDPR (normativa sul trattamento dei dati) adottata dalla Cooperativa.

7. MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA PRESENTE ISTRUZIONE OPERATIVA

La presente istruzione (compreso il modulo allegato):

- è presente nel sito della Cooperativa ed è liberamente consultabile o scaricabile;
- è affissa nelle bacheche dei servizi;
- può essere divulgata in occasione di specifica formazione relativa ai sistemi di gestione adottati.

La presente istruzione, inoltre:

- è valutata e inserita nell'ambito degli accordi di ATI che l'organizzazione attiva;
- è inserita nelle clausole contrattuali per le quali si valuti opportuno coinvolgere i fornitori.

8. AGGIORNAMENTO DELL'ISTRUZIONE OPERATIVA

La presente istruzione operativa sarà oggetto di revisione periodica per garantire il costante allineamento alla normativa di riferimento nonché in funzione dell'operatività e della esperienza maturata.

MODULO SEGNALAZIONI

Modulo per segnalazioni

Qualcosa non va? Per favore, segnalalo subito!

Prevenire è meglio che curare: prima si segnala prima è possibile intervenire.

Le segnalazioni:

- ci aiutano a tutelare utenti e lavoratori;
- ci aiutano a mantenere la qualità dei servizi;
- ci aiutano a tutelare l'immagine della Cooperativa.

Anche il Codice etico e di comportamento 231 ci ricorda che segnalare è un'azione richiesta a chi lavora o collabora con CPL SERVIZI.

Il modulo va consegnato all'incaricato alla gestione delle segnalazioni Luca Gecchele mediante una delle seguenti modalità:

- di persona
- via e-mail all'indirizzo segnalazioni@cplservizi.com
- per posta ordinaria; nel caso di segnalazione whistleblowing in doppia busta chiusa (per maggiori dettagli si veda l'apposita istruzione operativa)

Data e ora della segnalazione	
Luogo in cui è avvenuto o è stato rilevato l'evento/situazione in oggetto	
Destinatari della segnalazione	
Descrizione dell'evento critico	
Indicazioni dei rischi potenziali	
Persone coinvolte	
Eventuali azioni intraprese	
Richieste ai destinatari della segnalazione	
(FACOLTATIVO!) Nome/Firma della persona che segnala	