



## ISTRUZIONI OPERATIVE

**IO 34 – SEGNALAZIONE CONDOTTE ILLECITE**

**REV 02**

**Pagina 1 di 9**

# IO 34 – SEGNALAZIONE CONDOTTE ILLECITE

## INDICE

<b>1. SCOPO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. DEFINIZIONI</b> .....	<b>2</b>
<b>3. CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE</b> .....	<b>3</b>
3.1 IDENTITÀ DEL SEGNALANTE.....	4
<b>4. SEGNALAZIONE INTERNA</b> .....	<b>4</b>
4.1 SEGNALAZIONE IN FORMA SCRITTA .....	4
4.2 SEGNALAZIONE IN FORMA ORALE .....	5
4.3 SEGNALAZIONI ANONIME .....	5
<b>5. SEGNALAZIONE ESTERNA</b> .....	<b>5</b>
<b>6. DIVULGAZIONE PUBBLICA</b> .....	<b>6</b>
<b>7. RISERVATEZZA</b> .....	<b>6</b>
<b>8. DIVIETO DI RITORSIONE</b> .....	<b>6</b>
<b>9. ATTIVITÀ DI VERIFICA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b> .....	<b>7</b>
<b>11. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE INERENTE ALLE SEGNALAZIONI</b> .....	<b>8</b>

02	04/12/2023	Aggiornamento ai sensi del dlgs 24/2023		
<b>Rev</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>(Firma RGQ/RSIC) Preparato</b>	<b>(Firma Presidente C. d. A.) Verificato e approvato</b>

DISTRIBUZIONE: Registrata su apposita Lista di distribuzione M 31



## ISTRUZIONI OPERATIVE

IO 34 – SEGNALAZIONE CONDOTTE ILLECITE

REV 02

Pagina 2 di 9

### 1. SCOPO

La presente Istruzione operativa:

- indica le modalità per la ricezione e gestione delle segnalazioni di violazioni acquisite nell'ambito del proprio contesto lavorativo poste in essere dai soci e dagli operatori della Cooperativa a danno della stessa e le modalità di protezione del Segnalante;
- afferma l'impegno della Cooperativa di garantire la riservatezza dell'identità della persona segnalante e della persona coinvolta/ del segnalato e della persona comunque menzionata nella segnalazione e della relativa documentazione;
- evita qualsiasi forma di ritorsione nei confronti del segnalante.

Non rientrano nell'ambito di applicazione della presente Istruzione Operativa le segnalazioni legate ad un interesse di carattere personale della persona segnalante che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro o impiego.

I principi del presente documento non pregiudicano o limitano in alcuna maniera gli obblighi di denuncia all'Autorità Giudiziaria o Contabile e agli organi di controllo eventualmente istituiti.

È fatta salva la facoltà della persona segnalante di effettuare una segnalazione esterna attraverso gli appositi canali attivati dall'Anac, secondo le modalità indicate nel relativo sito internet (<https://www.anticorruzione.it>), nonché di effettuare una segnalazione pubblica.

### 2. DEFINIZIONI

**Segnalante:** Persona fisica (socio, operatore, collaboratore, libero professionista, consulente, volontario, tirocinante, persona in procinto di assunzione, soggetti con funzione di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza, rappresentanza) che effettua la segnalazione o la divulgazione pubblica di una violazione di cui è venuto a conoscenza nell'ambito del proprio contesto lavorativo.

**Facilitatore:** persona fisica che assiste la persona segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo, la cui assistenza deve essere mantenuta riservata.

**Persona coinvolta/Segnalato:** persona fisica o giuridica menzionata nella segnalazione interna o esterna ovvero nella divulgazione pubblica come persona alla quale la violazione è attribuita o come persona comunque implicata nella violazione segnalata o divulgata pubblicamente.

**Violazioni:** Comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Cooperativa. Possono consistere in violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea.



## ISTRUZIONI OPERATIVE

**IO 34 – SEGNALAZIONE CONDOTTE ILLECITE**

**REV 02**

**Pagina 3 di 9**

**Contesto lavorativo:** attività lavorative o professionali, presenti o passate o non ancora iniziate (processo di selezione o altre fasi precontrattuali, periodo di prova), nelle quali la persona acquisisce informazioni sulle violazioni e nel cui ambito potrebbe rischiare di subire ritorsioni in caso di segnalazione o di divulgazione pubblica o di denuncia all'autorità giudiziaria o contabile.

**Informazioni sulle violazioni:** informazioni, compresi i fondati sospetti, riguardanti violazioni commesse o che, sulla base di elementi concreti, potrebbero essere commesse nell'organizzazione con cui la persona segnalante o colui che sporge denuncia all'autorità giudiziaria o contabile e agli organi di controllo intrattiene un rapporto giuridico di lavoro, anche se ancora non iniziato, se terminato o durante il periodo di prova.

**Ritorsione:** qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione, della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile e agli organi di controllo o della divulgazione pubblica che provoca o può provocare alla persona segnalante, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto.

**Segnalazione interna:** comunicazione scritta o orale di informazione sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione interna di cui la Cooperativa si avvale.

**Segnalazione esterna:** la comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione esterna dell'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) (<https://www.anticorruzione.it>)

**Divulgazione pubblica:** mezzo attraverso cui si rendono di pubblico dominio informazioni sulle violazioni tramite la stampa o mezzi elettronici o comunque tramite mezzi di diffusione in grado di raggiungere un elevato numero di persone.

### 3. CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE

La Segnalazione deve essere documentata e circostanziata, così da fornire gli elementi utili e opportuni per consentire un'appropriata attività di verifica sulla fondatezza dei fatti segnalati. È particolarmente importante che la stessa includa, ove tali elementi siano conosciuti dal Segnalante:

- una descrizione dettagliata dei fatti verificatisi e modalità con cui se ne è venuti a conoscenza;
- data e luogo in cui l'evento è accaduto;
- nominativi e ruolo delle persone coinvolte o elementi che possano consentirne l'identificazione;



## ISTRUZIONI OPERATIVE

**IO 34 – SEGNALAZIONE CONDOTTE ILLECITE**

**REV 02**

**Pagina 4 di 9**

- nominativi di eventuali altri soggetti che possano riferire sui fatti oggetto di Segnalazione;
- riferimento ad eventuali documenti che possano confermare la fondatezza dei fatti riportati.

### 3.1 IDENTITÀ DEL SEGNALANTE

La conoscenza dell'identità del Segnalante, pur facoltativa, va ritenuta funzionale alla possibilità di interpellare il Segnalante per acquisire, durante l'attività di istruttoria e valutazione della segnalazione, eventuali ulteriori dettagli o chiarimenti riguardo agli atti e ai fatti segnalati. Deve sempre essere garantita la riservatezza e la tutela dell'identità del Segnalante.

## 4. SEGNALAZIONE INTERNA

La Segnalazione deve essere indirizzata all'Ufficio segnalazioni nelle modalità di cui al successivo punto 4.1, individuato quale ufficio autonomo dedicato alla gestione del canale di segnalazione interno. La segnalazione può essere effettuata in forma scritta, anche con modalità informatiche, o in forma orale. Resta inteso che in sede di verifica in merito alla fondatezza della segnalazione ricevuta, le interlocuzioni con la persona segnalante saranno mantenute, anche ai fini della richiesta di eventuali integrazioni.

A seguito della segnalazione, al segnalante verrà rilasciato avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla ricezione. Il riscontro in ordine alla segnalazione verrà fornito entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento, o in mancanza, entro tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dalla segnalazione.

### 4.1 SEGNALAZIONE IN FORMA SCRITTA

La segnalazione va inviata mediante:

- lettera raccomandata A/R, all'indirizzo: Ufficio Segnalazioni presso IL FARO Cooperativa Sociale, via Giovanni XXIII, 45, 62100 Macerata (MC). Il mittente dovrà utilizzare un doppio plico: nella busta esterna dovrà essere indicata, oltre all'indirizzo, la dicitura "Riservata ufficio segnalazioni"; nel plico interno, invece, potranno essere trascritti i propri dati personali;
- a mano nelle stesse modalità di presentazione di cui sopra (doppio plico);
- a mezzo mail all'indirizzo: [condotteillecite@ilfarosociale.it](mailto:condotteillecite@ilfarosociale.it)
- a mezzo della piattaforma informatica: <https://ilfarosociale.segnalazioni.net/>



## ISTRUZIONI OPERATIVE

**IO 34 – SEGNALAZIONE CONDOTTE ILLECITE**

**REV 02**

**Pagina 5 di 9**

### 4.2 SEGNALAZIONE IN FORMA ORALE

La segnalazione va effettuata attraverso linee telefoniche ovvero, su richiesta della persona segnalante, mediante incontro diretto fissato entro un termine ragionevole. A tal fine il numero cui poter chiamare è il seguente: 0733/202933 chiedendo dell'Ufficio Segnalazioni.

La segnalazione in tal caso sarà documentata per iscritto mediante resoconto dettagliato della conversazione a cura del personale addetto. La persona segnalante può verificare, rettificare o confermare il contenuto della trascrizione mediante la propria sottoscrizione.

Nel caso, invece, dell'incontro diretto con il personale addetto, la segnalazione, previo consenso della persona segnalante, sarà documentata a cura del personale dedicato mediante verbale. In tal caso la persona segnalante può verificare, rettificare e confermare il verbale dell'incontro mediante la propria sottoscrizione.

### 4.3 SEGNALAZIONI ANONIME

Le Segnalazioni effettuate in forma anonima saranno verificate valutando il livello di dettaglio e fondatezza del contenuto della segnalazione. Le Segnalazioni prive di elementi che consentano di identificare il loro autore saranno prese in considerazione solo qualora presentino elementi adeguatamente circostanziati e riferiti a fatti di particolare gravità.

## 5. SEGNALAZIONE ESTERNA

La persona segnalante può effettuare una segnalazione esterna se, al momento della sua presentazione, ricorre una delle seguenti condizioni:

- a) la persona segnalante ha già effettuato una segnalazione interna e la stessa non ha avuto seguito;
- b) la persona segnalante ha fondati motivi di ritenere che, se effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito ovvero che la stessa segnalazione possa determinare il rischio di ritorsione;
- c) la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

Tale segnalazione è da effettuarsi per il di tramite del canale segnalazione esterna attivato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), in forma scritta tramite la piattaforma informatica oppure in forma orale attraverso linee telefoniche o sistemi di messaggistica vocale ovvero, su richiesta della persona segnalante, mediante incontro diretto. Tali modalità sono rese pubbliche nel sito istituzionale dell'ANAC (<https://www.anticorruzione.it>).

	<b>ISTRUZIONI OPERATIVE</b>		
	<b>IO 34 – SEGNALAZIONE CONDOTTE ILLECITE</b>	<b>REV 02</b>	<b>Pagina 6 di 9</b>

## 6. DIVULGAZIONE PUBBLICA

La persona segnalante che effettua una divulgazione pubblica beneficia della stessa protezione prevista per le altre modalità di segnalazione se, al momento della stessa, ricorre una delle seguenti condizioni:

- a) la persona segnalante ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterna ovvero ha effettuato direttamente una segnalazione esterna e non è stato dato riscontro nei termini in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alle segnalazioni;
- b) la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;
- c) la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la segnalazione esterna possa comportare il rischio di ritorsioni o possa non avere efficace seguito in ragione delle specifiche circostanze del caso concreto, come quelle in cui possano essere occultate o distrutte prove oppure in cui vi sia fondato timore che chi ha ricevuto la segnalazione possa essere colluso con l'autore della violazione o coinvolto nella violazione stessa.

## 7. RISERVATEZZA

È garantita la riservatezza della segnalazione e dei dati ivi contenuti, nonché l'anonimato del segnalante, anche nell'ipotesi in cui la stessa dovesse successivamente rivelarsi errata o infondata. È tutelata l'identità delle persone coinvolte e menzionate nella segnalazione fino alla conclusione dei procedimenti avviati in ragione della stessa nel rispetto delle medesime garanzie previste in favore della persona segnalante. L'identità della persona segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità, non possono essere rivelate a persone diverse da quelle competenti a ricevere o dar seguito alle segnalazioni, senza il consenso espresso del segnalante.

La Direzione si impegna a non utilizzare le segnalazioni oltre quanto necessario per dare seguito alle stesse.

La segnalazione è sottratta all'accesso previsto dagli articoli 22 e seguenti della legge 241/1990, nonché dagli articoli 5 e seguenti del dlgs 33/2013.

## 8. DIVIETO DI RITORSIONE

La Direzione si impegna a non attivare alcun genere di minaccia, ritorsione, sanzione o discriminazione nei confronti del Segnalante e del Segnalato, del facilitatore o di chi abbia collaborato alle attività di riscontro riguardo alla fondatezza della segnalazione.

La Direzione si riserva il diritto di adottare le opportune azioni contro chiunque ponga in essere, o minacci di porre in essere, atti di ritorsione contro coloro che abbiano presentato Segnalazioni in conformità al presente documento, fatto salvo il diritto degli aventi causa di tutelarsi legalmente qualora siano state riscontrate, in capo al Segnalante, responsabilità di natura penale o civile legate alla falsità di quanto dichiarato o riportato.



## ISTRUZIONI OPERATIVE

**IO 34 - SEGNALAZIONE CONDOTTE ILLECITE**

**REV 02**

**Pagina 7 di 9**

Resta inteso che La Direzione potrà intraprendere le più opportune misure disciplinari e/o legali a tutela dei propri diritti, beni e della propria immagine, nei confronti di chiunque abbia effettuato Segnalazioni false, infondate o opportunistiche e/o al solo scopo di calunniare, diffamare o arrecare pregiudizio al Segnalato o ad altri soggetti citati nella Segnalazione.

### 9. ATTIVITÀ DI VERIFICA

Le attività di verifica circa la fondatezza delle circostanze rappresentate nella Segnalazione sono di competenza dell'Ufficio Segnalazioni, al quale è demandata un'indagine tempestiva e accurata, nel rispetto dei principi di imparzialità, equità e riservatezza, nei confronti di tutti i soggetti coinvolti.

Nel corso delle verifiche, l'Ufficio Segnalazioni può avvalersi del supporto delle funzioni aziendali di volta in volta competenti e, ove ritenuto opportuno, di consulenti esterni specializzati nell'ambito della Segnalazione ricevuta ed il cui coinvolgimento sia funzionale all'accertamento della Segnalazione, assicurando la riservatezza e, laddove possibile, l'anonimizzazione dei dati personali eventualmente contenuti nella Segnalazione.

All'esito della fase di verifica, l'Ufficio Segnalazioni predisponde una relazione riepilogativa delle indagini effettuate e delle evidenze emerse condividendola, in base agli esiti, con le funzioni aziendali di volta in volta competenti, al fine di definire gli eventuali piani di intervento da implementare e le azioni da avviare a tutela dell'Organizzazione, comunicando altresì i risultati degli approfondimenti e delle verifiche svolte relativamente a ciascuna Segnalazione, ai responsabili delle strutture aziendali interessate dai contenuti della stessa.

Diversamente, qualora a conclusione delle analisi dovesse emergere l'assenza di elementi sufficientemente circostanziati o, comunque, l'infondatezza dei fatti richiamati nella Segnalazione, quest'ultima sarà archiviata, unitamente alle relative motivazioni, dall'Ufficio Segnalazioni.

L'Ufficio Segnalazioni riferisce periodicamente sulle tipologie di segnalazioni ricevute e sull'esito delle attività alla Direzione, qualora non coinvolta nella gestione della segnalazione.

### 10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Cooperativa informa che i dati personali (ivi inclusi eventuali dati "sensibili", quali l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche, le opinioni politiche, l'adesione a partiti politici, sindacati, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e l'orientamento sessuale) dei Segnalanti e di altri soggetti eventualmente coinvolti, acquisiti in occasione della gestione delle segnalazioni, saranno trattati in piena conformità a quanto stabilito dalle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679, dlgs 196/2003) e limitati a quelli strettamente necessari per verificare la fondatezza della Segnalazione e per la gestione della stessa.

Il trattamento è effettuato al fine di dare esecuzione alle procedure stabilite nel presente documento per la corretta gestione delle Segnalazioni ricevute, oltre che per l'adempimento di obblighi di legge o regolamentari nel pieno rispetto della riservatezza, dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità degli interessati.



## ISTRUZIONI OPERATIVE

**IO 34 - SEGNALAZIONE CONDOTTE ILLECITE**

**REV 02**

**Pagina 8 di 9**

I dati personali che manifestamente non sono utili al trattamento di una specifica segnalazione non sono raccolti o, se raccolti accidentalmente, sono cancellati.

La segnalazione potrà essere utilizzata per un eventuale procedimento disciplinare solo in caso di un espresso consenso del segnalante a rivelare la sua identità.

La segnalazione telefonica o tramite messaggistica potrà essere registrata o trascritta solo con espresso consenso del segnalante.

I diritti di cui agli articoli 15-22 del regolamento UE 2016/679 possono essere esercitati nei limiti di quanto previsto dall'articolo 2 undecies del dlgs 196/2003, se dall'esercizio dei diritti possa derivare un pregiudizio alla tutela della riservatezza dell'identità del Segnalante, è preclusa la possibilità di rivolgersi al titolare del trattamento.

Il trattamento dei dati personali relativi al ricevimento e alla gestione delle segnalazioni sarà effettuato dalla Cooperativa Il Faro, in qualità di titolare del trattamento, tramite l'Ufficio Segnalazioni, fornendo idonee informazioni alle persone segnalanti e alle persone coinvolte ai sensi degli articoli 13 e 14 del regolamento UE 2016/679, come descritto nell'informativa allegata alla presente istruzione operativa e resa disponibile nella sezione privacy del sito [www.farosociale.it](http://www.farosociale.it), nonché adottando misure appropriate a tutela dei diritti e delle libertà degli interessati. I dati personali contenuti nelle Segnalazioni potranno essere comunicati dalla Direzione e/o dal Responsabile del sistema di gestione per la qualità agli organi sociali e alle funzioni interne eventualmente di volta in volta competenti, così come all'Autorità Giudiziaria, ai fini dell'attivazione delle procedure necessarie a garantire, in conseguenza della Segnalazione, idonea tutela giudiziaria e/o disciplinare nei confronti del/i soggetto/i segnalato/i, laddove dagli elementi raccolti e dagli accertamenti effettuati emerga la fondatezza delle circostanze inizialmente segnalate. In taluni casi, i dati potranno altresì essere comunicati a soggetti esterni specializzati.

Tutto il personale coinvolto nella gestione delle segnalazioni viene qualificato, per tali attività, come "persona autorizzata" al trattamento dei dati personali ed agisce sotto l'autorità diretta del titolare del trattamento, ai sensi degli articoli 29 del regolamento (UE) 2016/679 e dell'articolo 2-quaterdecies del D.lgs n. 196/2003. Le persone autorizzate al trattamento devono attenersi al rispetto sia delle norme indicate nella presente procedura nonché di quelle più specifiche, connesse ai particolari trattamenti, eventualmente di volta in volta fornite dal responsabile dell'Ufficio segnalazioni all'atto del loro coinvolgimento.

Le persone autorizzate ricevono adeguata e specifica formazione in materia di protezione dei dati personali, sicurezza dei dati e delle informazioni, relativamente alle procedure predisposte ed alla gestione delle segnalazioni, in relazione all'ambito di competenza.

Nel corso delle attività volte a verificare la fondatezza della segnalazione saranno adottate tutte le misure necessarie a proteggere i dati dalla distruzione accidentale o illecita, dalla perdita e dalla divulgazione non autorizzata.

## 11. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE INERENTE ALLE



	<b>ISTRUZIONI OPERATIVE</b>		
	<b>IO 34 - SEGNALAZIONE CONDOTTE ILLECITE</b>	<b>REV 02</b>	<b>Pagina 9 di 9</b>

## SEGNALAZIONI

Le segnalazioni interne e la relativa documentazione sono conservate per il tempo necessario al trattamento della segnalazione e comunque non oltre cinque anni decorrenti dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione, nel rispetto degli obblighi di riservatezza e del principio di cui agli articoli 5, paragrafo 1, lettera e), del regolamento UE 2016/679.

La documentazione relativa alle Segnalazioni è confidenziale e deve essere archiviata in maniera sicura: gli archivi informatici e/o cartacei utilizzati per la conservazione delle segnalazioni e della relativa documentazione devono essere idonei a prevenirne la perdita, la distruzione e l'accesso non autorizzato, in accordo alla Procedura di gestione documenti dati personali (8.4.1PRD\_01 Gestione documenti dati personali).

Tale istruzione operativa è pubblicata nel sito internet [www.ilfarosociale.it](http://www.ilfarosociale.it)