

PROCEDURA GESTORE SEGNALAZIONI SU PORTALE WHISTLEBLOWING NGH -rev.02

1 Sommario

1.	Motivi delle revisioni	1
2.	PREMESSA E SCOPO	2
3.	RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI	2
4.	DEFINIZIONI	3
5.	MODALITA' DI SEGNALAZIONE.....	4
5.1.	Facilitatore	4
5.2.	Ricezione della Segnalazione e verifica preliminare	4
5.3.	Comunicazione al gestore del comitato whistleblowing del cliente	4
5.4.	Archiviazione.....	5
5.5.	Tempi del processo di gestione della Segnalazione	6
5.6.	Conservazione.....	6
•	Per quanto tempo possono essere conservati i documenti inerenti la Segnalazione?	6
•	Dove devono essere conservati i documenti inerenti la Segnalazione?	6
•	Come vengono documentate le Segnalazioni orali e le Segnalazioni effettuate mediante incontro diretto? ...	6
6.	TRATTAMENTO DATI PERSONALI	8
6.1.	Garanzie di protezione dei dati	8
7.	AGGIORNAMENTO	8

1. Motivi delle revisioni

Rev. 00 - Prima emissione

Rev. 01 – dettaglio su modalità segnalazione

Rev.02 – dettaglio su flusso operativo

2. PREMESSA E SCOPO

Il 15 marzo 2023 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il D.Lgs. n. 24/2023 (di seguito anche “Decreto *Whistleblowing*” o solo “Decreto”) in attuazione della direttiva UE 2019/1937, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione Europea recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone segnalanti (i c.d. *Whistleblower*).

NGH ha definito un servizio per la gestione delle segnalazioni con specifico portale informatico. Il portale può essere utilizzato dai clienti o da soggetti che ne fanno richiesta.

Pertanto, scopo della Procedura è:

- Definire la modalità di gestione delle segnalazioni con la piattaforma NGH;
- Condividere con il cliente che usa la piattaforma le modalità di gestione delle segnalazioni, affinché possa integrarla nella propria procedura Whistleblowing, nella quale sono riportati tutti gli aspetti legislativi ed esplicativi dei diritti per il segnalante.

IMPORTANTE

Si evidenzia che l’utente della piattaforma (CLIENTE) riceverà il link della piattaforma da pubblicare nei canali di comunicazione da lui stabiliti (ad esempio sul sito aziendale) e che lo stesso dovrà definire:

- Informativa privacy riferita al trattamento dei dati da Whistleblowing
- Aggiornamento della eventuale DPIA (lato privacy)
- Condivisione e comunicazione ai soggetti interessati del sistema whistleblowing adottato
- Verbale degli organi apicali per l’ufficialità della procedura whistleblowing in cui si richiama la piattaforma
- Istituzione del comitato interno, per la definizione delle azioni da attivare a seguito delle segnalazioni e identificare il referente con cui il gestore NGH si interfacerà.
- Nominare e formare il personale che sarà coinvolto nella gestione della segnalazione
- Comunicare a NGH la scheda raccolta dati per riportare i dati dei referenti aziendali interessati.

3. RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI

- Direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione;
- Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione dei dati personali (“GDPR”);
- Decreto Legislativo 10 marzo 2023 n. 24, “Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione e recanti disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali”;
- D.Lgs. 231/2001, “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001;

4. DEFINIZIONI

Destinatari	Personale dipendente assunto a tempo indeterminato e determinato (dirigenti, quadri, impiegati, operai), amministratori, membri di organi sociali e di vigilanza, nonché tutti coloro che, a diverso titolo, intrattengono rapporti di lavoro, di collaborazione o d'affari con la Società, ivi compresi i collaboratori, gli stagisti, i somministrati, i consulenti, gli agenti, i fornitori e i business partner, anche prima che il rapporto giuridico con la Società sia iniziato o successivamente al suo scioglimento.
Divulgazione pubblica	Rendere di pubblico dominio informazioni su violazioni tramite la stampa o mezzi elettronici o comunque tramite mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone.
Facilitatore	Persona che assiste il segnalante nel processo di segnalazione, incaricato per gestire la segnalazione.
Modello 231	Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Società e che definisce un sistema strutturato ed organico di principi, norme interne, procedure operative e attività di controllo, adottato allo scopo di prevenire comportamenti idonei a configurare fattispecie di reato e illeciti previsti dal D.Lgs. n. 231/2001.
Organismo di Vigilanza ("OdV")	Organismo di Vigilanza nominato ai sensi del D. Lgs.231/01.
Segnalante	Persona fisica che effettua la segnalazione interna od esterna o la Divulgazione pubblica di informazioni su violazioni acquisite nell'ambito del proprio contesto lavorativo.
Segnalato	Persona menzionata nella segnalazione interna o esterna, ovvero nella Divulgazione pubblica, intesa come persona alla quale la violazione è attribuita o come persona comunque implicata nella violazione segnalata o divulgata pubblicamente.
Segnalazione	Comunicazione scritta od orale di informazioni su violazioni, compresi i fondati sospetti riguardanti violazioni commesse o che, sulla base di elementi concreti, potrebbero essere commesse, nonché gli elementi riguardanti condotte volte ad occultare tali violazioni.
Segnalazioni anonime	Segnalazioni prive di elementi che consentano di identificare il loro autore.
Segnalazioni in malafede	Qualsiasi comunicazione ricevuta che si rivela priva di fondamento sulla base di elementi oggettivi e che risulti, sempre sulla base di elementi oggettivi, fatta allo scopo di arrecare un danno.
Segnalazione non rilevante	Qualsiasi comunicazione ricevuta, avente ad oggetto comportamenti che non costituiscono violazioni. Sono considerate segnalazioni non rilevanti anche tutte quelle comunicazioni ricevute che, sulla base della genericità dei contenuti, non consentono di compiere adeguate verifiche.
Violazioni	Comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico. Comportamento, atti od omissioni che non rispettose della legislazione e/o del modello 231 per quanto inerente alle attività che coinvolgono/interessano l'organizzazione
Gestore della comunicazione con la Piattaforma	Soggetto incaricato a verificare il rispetto dei tempi della segnalazione e ad escludere le eventuali indicazioni non necessarie per la successive fase di analisi e gestione da parte del gestore aziendale della segnalazione (ruolo a cui si riferisce la definizione del gestore per la piattaforma NGH)
Gestore aziendale della segnalazione (gestore definito dal D.Lgs24/2023)	Soggetto del comitato aziendale Whistleblowing che si occupa di valutare il contenuto della segnalazione e le azioni da intraprendere a seguito della stessa, compreso la legittimità della segnalazione stessa. Tale soggetto si interfaccia con il Gestore della comunicazione con la piattaforma per indicare le risposte da dare al segnalante. Allo stesso dovrà essere assegnato un budget di spesa (ad esempio per le eventuali necessità di analisi che richiedono il coinvolgimento di altri tecnici)

5. MODALITA' DI SEGNALAZIONE

5.1. Facilitatore

Si evidenzia che, indipendentemente dal canale interno che potrà essere scelto, ogni segnalante può chiedere il supporto del facilitatore (ossia una risorsa che può prestare assistenza nel processo di segnalazione). Se si necessita di tale assistenza, si deve indicare la richiesta nel canale di segnalazione indicando le modalità per permettere al facilitatore di erogare tale assistenza. Il Facilitatore è una persona formata e autorizzata a tale funzione e garantisce l'anonimato del segnalante. Il Facilitatore viene individuato tra il personale incaricato alla gestione delle segnalazioni.

NGH mette a disposizione i riferimenti del facilitatore identificato nel TEAM di gestione della segnalazione. Questa soluzione permette una ulteriore garanzia di anonimato rispetto ad un "facilitatore" identificato tra le risorse umane interne del cliente.

5.2. Ricezione della Segnalazione e verifica preliminare

Dopo il ricevimento della segnalazione sulla piattaforma (illustrata nella "SCHEDA USO PIATTAFORMA"), saranno avviate le seguenti attività:



Al segnalatore, dopo aver inserito la sua segnalazione, viene assegnato un codice identificativo della Segnalazione stessa, con tale codice potrà accedere per verificare lo stato della segnalazione. Se non si riportano i riferimenti per poter contattare il segnalante, la piattaforma non potrà avvisare il segnalante di eventuali aggiornamenti riferiti alla segnalazione.

- La segnalazione viene analizzata da tecnici (GESTORI DELLA SEGNALAZIONE DEL COMITATO AZIENDALE)
- In caso di necessità il "gestore della segnalazione" chiederà al "gestore della piattaforma" di ottenere integrazioni. Una verifica preliminare circa la sussistenza dei presupposti giuridici e di fatto, nonché la pertinenza e la presenza di elementi sufficienti per potere approfondire la Segnalazione
- In caso di mancata risposta si procederà con l'archiviazione della segnalazione (comunicandolo al segnalatore)

5.3. Comunicazione al gestore del comitato whistleblowing del cliente

- Dopo la prima verifica tecnica e accettata la segnalazione, il "gestore della piattaforma", garantendo l'anonimato, si interfaccia con il "gestore della segnalazione del comitato aziendale whistleblowing" dell'organizzazione, per richiedere di avviare adeguate azioni, tali comunicazioni avvengono sempre in forma anonima.
- Al comitato verranno comunicate solo le informazioni utili per la gestione della segnalazione

“evitando”, in questa fase, le informazioni ritenute non necessarie per il caso riportato.

- In funzione delle risposte ottenute, il “gestore della piattaforma” si interfaccia con il SEGNALATORE.
- Il “gestore della piattaforma” aggiornerà il segnalante inserendo nella piattaforma le informazioni ottenute dal comitato aziendale.
- Il “gestore della piattaforma” avviserà il referente del comitato delle eventuali richieste da parte del segnalante
- Il “gestore della piattaforma” controllerà i tempi di risposta in funzione dei requisiti del D.Lgs. 24/2023.

AL COMITATO AZIENDALE, si invierà un report periodico di TUTTI I CASI ANALIZZATI DAL “gestore della piattaforma” e dell’esito della gestione

Ottenute le risposte e informato il segnalante, salvo sue ulteriori richieste, si informa che la segnalazione si ritiene conclusa positivamente e si procede con l’archiviazione.

Se il “gestore della piattaforma” riceve più segnalazioni ravvicinate temporalmente e riferite palesemente alla stessa “violazione”, effettuerà un’unica comunicazione al “gestore della segnalazione del comitato aziendale”, riportando che sono state registrate più segnalazioni sullo stesso caso.

Per queste tipologie di segnalazioni, verrà conteggiata come una unica gestione.

- Il gestore avviserà il referente del comitato delle eventuali richieste da parte del segnalante
- Il gestore controllerà i tempi di risposta in funzione dei requisiti del D.Lgs. 24/2023.

AL COMITATO AZIENDALE, si invierà un report periodico di TUTTI I CASI ANALIZZATI DAL GESTORE e dell’esito della gestione

Ottenute le risposte e informato il segnalante, salvo sue ulteriori richieste, si informa che la segnalazione si ritiene conclusa positivamente e si procede con l’archiviazione.

Se il gestore riceve più segnalazioni ravvicinate temporalmente e riferite palesemente alla stessa “violazione”, effettuerà un’unica comunicazione al comitato aziendale, riportando che sono state registrate più segnalazioni sullo stesso caso.

Per queste tipologie di segnalazioni, verrà conteggiata come una unica gestione.

5.4. Archiviazione

La decisione in merito all’archiviazione della Segnalazione è formalizzata in apposito verbale contenente i motivi dell’archiviazione definiti comunque dal comitato aziendale.



La Segnalazione è archiviata se:

- non è rilevante;

- si riferisce a fatti di contenuto talmente generico da non permettere alcuna verifica in merito;
- è stata effettuata in mala fede;
- l'attività istruttoria ne ha provato l'infondatezza.

5.5. Tempi del processo di gestione della Segnalazione

Invio al Segnalante dell'avviso di ricevimento della Segnalazione	Entro 7 giorni dal ricevimento della Segnalazione
Riscontro alla Segnalazione	Entro 3 mesi (prorogabili fino a 6 mesi in caso di giustificate e motivate ragioni) dalla data dell'avviso di ricevimento in mancanza dell'avviso di ricevimento, entro 3 mesi (prorogabili fino a 6 mesi in caso di giustificate e motivate ragioni) dalla scadenza del termine di 7 giorni dalla presentazione della Segnalazione
Riscontro alla richiesta di fissare un incontro diretto	Entro e non oltre 7 giorni dal momento in cui è pervenuta la richiesta di incontro diretto
Fissazione del giorno dell'incontro diretto	<ul style="list-style-type: none"> ● entro 10 giorni dal momento in cui è pervenuta la richiesta di incontro diretto in casi di comprovata urgenza, entro 5 giorni dal momento in cui è pervenuta la richiesta di incontro diretto

5.6. Conservazione

- *Per quanto tempo possono essere conservati i documenti inerenti la Segnalazione?*

La funzione/l'organo incaricato della Segnalazione è tenuto a documentare l'intero processo di gestione della stessa, mediante supporti informatici e/o cartacei, e a conservare tutta la relativa documentazione, al fine di garantire la completa tracciabilità degli interventi intrapresi per l'adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Tutta la documentazione deve essere conservata per il tempo necessario alla gestione della Segnalazione e, comunque, non oltre cinque 5 anni a decorrere dalla chiusura della procedura di Segnalazione.

- *Dove devono essere conservati i documenti inerenti la Segnalazione?*

I documenti in formato elettronico devono essere conservati in ambienti protetti da credenziali di autenticazione, conosciute solo dalla funzione/dall'organo deputato alla gestione delle Segnalazioni ovvero dai soggetti espressamente autorizzati.

I documenti cartacei sono archiviati presso un luogo identificato chiuso a chiave il cui accesso è consentito solo alla funzione/all'organo deputato alla gestione delle Segnalazioni ovvero ai soggetti espressamente autorizzati.

- *Come vengono documentate le Segnalazioni orali e le Segnalazioni effettuate mediante incontro diretto?*

In caso di utilizzo di linea telefonica o di segnalazione orale con la piattaforma, la Segnalazione è documentata e si richiede al segnalante la rispondenza a quanto segnalato.

Il Segnalante può verificare, rettificare e confermare il contenuto della trascrizione mediante la propria sottoscrizione.

Se la Segnalazione è effettuata oralmente nel corso di un incontro diretto, essa, previo consenso del Segnalante, è documentata mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante verbale.

In caso di verbale, il Segnalante può verificare, rettificare e confermare il verbale dell'incontro mediante la propria sottoscrizione.

6. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ogni trattamento dei dati personali, previsto dalla Policy, deve essere effettuato a norma del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (ss. mm. e ii.).

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

I diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del GDPR possono essere esercitati nei limiti di quanto previsto dall'art. 23 del GDPR e 2-undecies del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

I trattamenti di dati personali relativi al ricevimento e alla gestione delle segnalazioni sono effettuati dalla Società in qualità di titolare del trattamento, nel rispetto dei principi di cui agli artt. 5 e 25 del GDPR, fornendo idonee informazioni al Segnalante e alle persone coinvolte ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR, nonché adottando misure appropriate a tutela dei diritti e della libertà degli interessati.

A tal fine, la Società fornisce agli interessati coinvolti nell'ambito oggetto della presente Policy apposita informativa sul trattamento dei dati personali effettuato in relazione all'acquisizione e alla gestione delle segnalazioni disciplinate dalla presente Policy.

La Società ha appositamente nominato e istruito al trattamento dei dati personali i soggetti autorizzati al trattamento anche ai sensi degli artt. 5, 24, 29 e 32 del GDPR e dell'art. 2-quaterdecies del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Inoltre, la Società, in linea con quanto previsto dall'articolo 13 del Decreto Whistleblowing, nonché in osservanza di quanto previsto dagli artt. 24 e 32 del GDPR, individua misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato agli specifici rischi derivanti dai trattamenti effettuati, sulla base di una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (c.d. DPIA), disciplinando con contratto o altro atto giuridico ai sensi dell'art. 28 del GDPR il rapporto con eventuali fornitori esterni che trattano dati personali per suo conto con la qualifica di responsabile del trattamento.

6.1. Garanzie di protezione dei dati

La piattaforma utilizza software di provata adeguatezza ai requisiti del D.Lgs 24/2023 e ne effettuerà gli aggiornamenti tramite strutture specializzate.

Il sistema software risiede su server con requisiti di protezione adeguati e presso strutture che dispongono almeno della certificazione ISO 27001.

7. AGGIORNAMENTO

Il Gestore riesamina su base periodica (almeno ogni 6 mesi o a seguito di aggiornamenti legislativi/normativi e/o da risultati di analisi interne), ed eventualmente aggiorna, la presente procedura, per garantirne il costante allineamento alla prassi aziendale e alla normativa di riferimento.