



PROCEDURA OPERATIVA

Segnalazione Reclami e Sospetti

Revisione	Descrizione Revisione (Informazioni sulle ultime 5 revisioni)	Data
0	Prima emissione	08.06.2020
1	Integrazioni per gestione rilievo ex stage1 SA8000 del 03.04.2021	06.04.2021



1. SCOPO

Scopo della presente procedura è quello di rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare il ricorso all'istituto, quali i dubbi e le incertezze circa la procedura da seguire e i timori di ritorsioni o discriminazioni.

In tale prospettiva, l'obiettivo perseguito dalla presente procedura è quello di fornire al whistleblower chiare indicazioni operative circa oggetto, contenuti, destinatari e modalità di trasmissione delle segnalazioni, nonché circa le forme di tutela che gli vengono offerte relativamente a:

- Reclami interni/esterni;
- Anomalie;
- Suggerimenti.

in conformità allo standard UNI-EN-ISO 9001, UNI EN 9100, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, ISO IEC 27001, UNI EN ISO 37001:2016, SA8000 e le relative normative cogenti applicabili.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tale istruzione si applica ogni qualvolta si manifesti la necessità di segnalare eventuali difformità rispetto ai requisiti degli standard sopra richiamanti.

3. FONTE NORMATIVA E NATURA DELL'ISTITUTO

L'art. 1, comma 51, della legge 190/2012 (cd. legge anticorruzione) ha inserito un nuovo articolo, il 54 bis 1, nell'ambito del d.lgs. 165/2001, in virtù del quale è stata introdotta nel nostro ordinamento una misura finalizzata a favorire l'emersione di fattispecie di illecito, nota nei paesi anglosassoni come whistleblowing.

1. Art. 54 bis: "1. Fuori dei casi di responsabilità a titolo di calunnia o diffamazione, ovvero per lo stesso titolo ai sensi dell'art. 2043 del codice civile, il pubblico dipendente che denuncia all'autorità giudiziaria o alla Corte dei Conti, ovvero riferisce al proprio superiore gerarchico condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, non può essere sanzionato, licenziato o sottoposto ad una misura discriminatoria, diretta od indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

2. Nell'ambito del procedimento disciplinare, l'identità del segnalante non può essere rivelata, senza il suo consenso, sempre che la contestazione dell'addebito disciplinare sia fondata su accertamenti distinti e ulteriori rispetto alla segnalazione. Qualora la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione, l'identità può essere rivelata ove la sua conoscenza sia assolutamente indispensabile per la difesa dell'incolpato.

3. L'adozione di misure discriminatorie è segnalata al Dipartimento della funzione pubblica, per i provvedimenti di competenza, dall'interessato o dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative nell'amministrazione nella quale le stesse sono state poste in essere.

4. La denuncia è sottratta all'accesso previsto dagli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni".

Con l'espressione whistleblower si fa riferimento al dipendente che segnala violazioni o irregolarità agli organi legittimati ad intervenire.

La segnalazione (cd. whistleblowing), in tale ottica, è un atto di manifestazione di senso civico, attraverso cui il whistleblower contribuisce all'emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per la organizzazione di appartenenza e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo. Il whistleblowing è la procedura volta a incentivare le segnalazioni e a tutelare, proprio in ragione della sua funzione sociale, il whistleblower.

Lo scopo principale del whistleblowing è quello di prevenire o risolvere un problema internamente e tempestivamente.



4. RESPONSABILITA'

Il Social Performance Team (SPT) ha la responsabilità analizzare la segnalazione e proporre eventuali azioni correttive e preventive.

La Direzione ha la responsabilità di avallare le azioni correttive e preventive proposte.

5. MODALITÀ OPERATIVE E DESTINATARI DELLA SEGNALAZIONE

Qualsiasi Stakeholder (Clienti effettivi e potenziali - soci in affari, fornitori, professionisti, enti pubblici compresi i loro consulenti, rappresentanti, funzionari, dipendenti ecc.) possono segnalare anche in forma anonima eventuali difformità rispetto ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, UNI EN 9100, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, ISO IEC 27001, UNI EN ISO 37001, SA8000 e le relative normative cogenti applicabili.

La segnalazione può essere effettuata utilizzando la modulistica apposita, disponibile presso la sede aziendale dopo averlo debitamente compilato:

- Personalmente o tramite posta ordinaria (Via Salvatore Quasimodo 136 – Roma);
- Personalmente con inserimento della modulistica nella cassetta postale anonima;
- Direttamente ai membri dell'SPT ai seguenti indirizzi:
 - Stefano Mariani (AD): email - stefano.mariani@hmsit.it
 - Laura Ricchetti (RDD): email - laura.ricchetti@fincantierixt.it
 - Adriana Brunetti (RLSA): email - adriana.brunetti@hmsit.it
 - Francesco Millerami (RE): email - francesco.millerami@hmsit.it

Qualora la parte interessata non dovesse sentirsi idoneamente rappresentata e tutelata dalle figure previste dal Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, ha facoltà di rivolgersi direttamente:

- All'Organismo di certificazione SI CERT SAGL
 - Sede Italia: SS 18, n° 117 Loc. Ponte Barizzo – 84047 Capaccio-Paestum (SA) – Italia
 - Telefono: 800.98.38.73
 - email: reclamisa8000@sicert.net
- Al SAAS - Social Accountability Accreditation Services
 - Indirizzo: 9 East 37th Street, 10th Floor - New York, NY 10016 - USA
 - Telefono: +1-(212)-391-2106
 - Email: saas@saasaccreditation.org

Per le segnalazioni in forma anonima l'Organizzazione ha predisposto una cassetta apposita all'interno dell'azienda.

La Direzione aziendale garantisce che non saranno effettuate ritorsioni né misure di alcun tipo per i soggetti che effettuano le segnalazioni.



PROCEDURA OPERATIVA SEGNALAZIONE SOSPETTI

PO23_HMS Rev.01 del
06.04.2021

Con l'avallo della Direzione, l'SPT proporrà quindi eventuali azioni correttive e preventive secondo le modalità previste dalla procedura Gestione Non conformità - Azioni correttive /Preventive- Analisi Incidenti-Reclami Interni.

HMS mette a disposizione dei propri dipendenti e dei propri collaboratori a qualsiasi titolo un apposito modello il cui utilizzo rende più agevole e rispondente ai requisiti della presente procedura.

Il modello è reperibile nel sito web della azienda ove sono altresì pubblicate le modalità di compilazione ed invio.

Segnalazione che fossero invece ricevute da responsabili della HMS devono essere tempestivamente inoltrate all'SPT a cura del ricevente e nel rispetto delle garanzie di riservatezza.

Qualora il whistleblower rivesta la qualifica di pubblico ufficiale, l'invio della segnalazione non lo esonera dall'obbligo di denunciare alla competente Autorità giudiziaria i fatti penalmente rilevanti e le ipotesi di danno erariale.

La segnalazione può essere presentata con le seguenti modalità:

- a mezzo del servizio postale o brevi manu; in tal caso, per poter usufruire della garanzia della riservatezza, è necessario che la segnalazione venga inserita in una busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "All'attenzione dell'SPT HMS - riservata/personale".

5.1 Oggetto della segnalazione

Non esiste una lista tassativa di reati o irregolarità che possono costituire l'oggetto del whistleblowing. Vengono considerate rilevanti le segnalazioni che riguardano comportamenti, rischi, reati o irregolarità, consumati o tentati, a danno dell'interesse pubblico e/o della organizzazione e/o dei suoi dipendenti.

In particolare la segnalazione può riguardare azioni od omissioni, commesse o tentate:

- penalmente rilevanti;
- poste in essere in violazione dei Codici di comportamento o di altre disposizioni interne sanzionabili in via disciplinare;
- suscettibili di arrecare un pregiudizio patrimoniale alla organizzazione di appartenenza o all'interesse pubblico;
- suscettibili di arrecare un pregiudizio all'immagine della HMS;
- suscettibili di arrecare un danno alla salute o sicurezza dei dipendenti, utenti e cittadini o di arrecare un danno all'ambiente;
- pregiudizio agli utenti o ai dipendenti o ad altri soggetti che svolgono la loro attività presso la HMS.

La segnalazione può altresì avere per oggetto i seguenti aspetti:

- lavoro infantile
- lavoro forzato e obbligato
- Salute e Sicurezza
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- Discriminazione
- Procedure disciplinari
- Orario di lavoro
- Retribuzione
- Sistemi di Gestione



Il whistleblowing non riguarda doglianze di carattere personale del segnalante o rivendicazioni/istanze che rientrano nella disciplina del rapporto di lavoro o rapporti col superiore gerarchico o colleghi, per le quali occorre fare riferimento alla disciplina e alle procedure di competenza del Servizio Personale.

5.2 Contenuto delle segnalazioni

Il whistleblower deve fornire tutti gli elementi utili a consentire all'SPT (altra funzione destinataria della comunicazione) di procedere alle dovute ed appropriate verifiche ed accertamenti a riscontro della fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione.

A tal fine, la segnalazione deve preferibilmente contenere i seguenti elementi:

- generalità del soggetto che effettua la segnalazione, con indicazione della posizione o funzione svolta nell'ambito dell'azienda;
- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- se conosciute, le circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi;
- se conosciute, le generalità o altri elementi (come la qualifica e il servizio in cui svolge l'attività) che consentano di identificare il soggetto/i che ha/hanno posto/i in essere i fatti segnalati;
- l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- l'indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

Le segnalazioni anonime, vale a dire prive di elementi che consentano di identificare il loro autore, purché recapitate tramite le modalità previste dalla presente procedura, verranno prese in considerazione ove si presentino adeguatamente circostanziate e rese con dovizia di particolari, siano tali cioè da far emergere fatti e situazioni relazionandoli a contesti determinati (esempio indicazioni di nominativi o qualifiche particolari, menzione di uffici specifici, procedimenti o eventi particolari, ecc.).

5.3 Attività di verifica della fondatezza della segnalazione

La gestione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione sono affidate alla funzione dell'SPT che vi provvede nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza effettuando ogni attività ritenuta opportuna, inclusa l'audizione personale del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati.

A tal fine, l'SPT può avvalersi del supporto e della collaborazione delle competenti funzioni e strutture dell'azienda.

Qualora, all'esito della verifica, la segnalazione risulti fondata, la funzione SPT, in relazione alla natura della violazione, provvederà:

- a presentare denuncia all'autorità giudiziaria competente;
- a comunicare l'esito dell'accertamento al Responsabile del personale per gli eventuali provvedimenti del caso, nonché al Responsabile della struttura di appartenenza dell'autore della violazione accertata affinché sia espletato l'esercizio dell'azione disciplinare;
- a comunicare l'esito dell'accertamento alla Direzione aziendale e alle strutture competenti affinché adottino gli eventuali ulteriori provvedimenti e/o azioni che nel caso concreto si rendano necessari a tutela della HMS IT.

L'esito dell'accertamento viene comunicato al segnalante e all'intero personale aziendale tramite email e affissione in bacheca.

In caso di segnalazione anonima l'azienda provvederà a comunicare tramite pubblicazione sul sito aziendale:

- numerosità delle segnalazioni ricevute



- incidenza delle segnalazioni circostanziate ritenute gestibili
- percentuale di segnalazioni gestite con azioni correttive volte ad eliminare le cause

5.3.1. Forme di tutela del *whistleblower*

A) Obblighi di riservatezza sull'identità del *whistleblower* e sottrazione al diritto di accesso della segnalazione

Ad eccezione dei casi in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di calunnia e di diffamazione ai sensi delle disposizioni del codice penale o dell'art. 2043 del codice civile e delle ipotesi in cui l'anonimato non è opponibile per legge, (es. indagini penali, tributarie o amministrative, ispezioni di organi di controllo) l'identità del whistleblower viene protetta in ogni contesto successivo alla segnalazione.

Pertanto, fatte salve le eccezioni di cui sopra, l'identità del segnalante non può essere rivelata senza il suo espresso consenso e tutti coloro che ricevono o sono coinvolti nella gestione della segnalazione sono tenuti a tutelare la riservatezza di tale informazione.

La violazione dell'obbligo di riservatezza è fonte di responsabilità disciplinare, fatte salve ulteriori forme di responsabilità previste dall'ordinamento.

Per quanto concerne, in particolare, l'ambito del procedimento disciplinare, l'identità del segnalante può essere rivelata all'autorità disciplinare e all'incolpato solo nei casi in cui:

- vi sia il consenso espresso del segnalante;
- la contestazione dell'addebito disciplinare risulti fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità del segnalante risulti assolutamente indispensabile alla difesa dell'incolpato, sempre che tale circostanza venga da quest'ultimo dedotta e comprovata in sede di audizione o mediante la presentazione di memorie difensive.

La segnalazione del whistleblower è, inoltre, sottratta al diritto di accesso previsto dagli artt. 22 e seguenti della legge 241/1990 e ss.mm.ii.

Il documento non può, pertanto, essere oggetto di visione né di estrazione di copia da parte di richiedenti, ricadendo nell'ambito delle ipotesi di esclusione di cui all'art. 24, comma 1, lett. a), della l. n. 241/90 s.m.i.

B) Divieto di discriminazione nei confronti del *whistleblower*

Nei confronti del dipendente che effettua una segnalazione ai sensi della presente procedura non è consentita, né tollerata alcuna forma di ritorsione o misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

Per misure discriminatorie si intendono le azioni disciplinari ingiustificate, le molestie sul luogo di lavoro ed ogni altra forma di ritorsione che determini condizioni di lavoro intollerabili.

La tutela è circoscritta alle ipotesi in cui segnalante e denunciato siano entrambi dipendenti dell'Istituto.

Il dipendente che ritiene di aver subito una discriminazione per il fatto di aver effettuato una segnalazione di illecito:

- deve dare notizia circostanziata dell'avvenuta discriminazione alla funzione conformità della prevenzione della corruzione che, valutata la sussistenza degli elementi, segnala l'ipotesi di discriminazione:
 - al Responsabile della struttura di appartenenza del dipendente autore della presunta discriminazione. Il Responsabile della struttura valuta tempestivamente l'opportunità/necessità di adottare atti o provvedimenti per ripristinare la situazione e/o per rimediare agli effetti negativi della discriminazione in via amministrativa e la sussistenza degli estremi per avviare il procedimento disciplinare nei confronti del dipendente autore della discriminazione;



PROCEDURA OPERATIVA
SEGNALAZIONE SOSPETTI

PO23_HMS Rev.01 del
06.04.2021

- al responsabile della gestione del personale, che, per i procedimenti di propria competenza, valuta la sussistenza degli estremi per avviare il procedimento disciplinare nei confronti del dipendente che ha operato la discriminazione;
- alla direzione, che valuta la sussistenza degli estremi per esercitare in giudizio l'azione di risarcimento per lesione dell'immagine dell'azienda;

5.3.2. Responsabilità del *whistleblower*

La presente procedura lascia impregiudicata la responsabilità penale e disciplinare del whistleblower nell'ipotesi di segnalazione calunniosa o diffamatoria ai sensi del codice penale e dell'art. 2043 del codice civile.

Sono altresì fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre competenti sedi, eventuali forme di abuso della presente policy, quali le segnalazioni manifestamente opportunistiche e/o effettuate al solo scopo di danneggiare il denunciato o altri soggetti, e ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione dell'azienda oggetto della presente procedura