



Whistleblower

Procedura per la segnalazione delle condotte illecite nella
Pubblica Amministrazione-tutela del Whistleblower.

MANUALE UTENTE

*Manuale generale di funzionamento per le figure individuate dalla norma:
Amministratore, Responsabile Prevenzione della Corruzione e Segnalatore*



HMS Consulting Srl

SEDE LEGALE: via dei Caboto 11/3, 50123 Firenze

SEDE OPERATIVA CENTRALE: via Puccini 10/6 52025 Monteverchi (AR)

Tel 055-980407 Fax 055-983805 issos@issos.it www.issos.it

A PREMESSA

L'entrata in vigore della legge 6 novembre 2012 e dei successivi decreti legislativi ha imposto alle amministrazioni pubbliche una complessa revisione delle attività svolte e l'attivazione di processi e procedure interne finalizzati alla cosiddetta "Prevenzione della Corruzione".

L'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.AC) ha infatti previsto una serie di adempimenti relativi a molteplici aspetti della "vita" delle aziende pubbliche in materia di prevenzione della corruzione, trasparenza amministrativa e comportamento del dipendente, ponendoli in collegamento e relazione con gli strumenti di programmazione già previsti dalle precedenti normative (Piano della Performance – DLgs 150/2009), definendo inoltre precisi compiti, responsabilità e sanzioni per gli organismi politici direzionali, i referenti designati, tutti i dipendenti fino ai consulenti esterni e società che collaborano con esse.

Il fulcro del dettato normativo risiede nell'adozione, da parte di ogni PA di un Piano per la Prevenzione della Corruzione (PTPC) ai sensi dell'Articolo 1 comma 5 della Legge 6 novembre 2012 n° 190, che avrà lo scopo di rispondere alle esigenze della suddetta normativa in materia di prevenzione della corruzione nell'ambito della pubblica amministrazione. Come richiesto dal legislatore il PTPC avrà forma idonea a garantire la correlazione con gli strumenti aziendali di programmazione e verifica (Articolo 10 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n°150 - "Piano della Performance"), in modo tale da facilitare la valutazione del raggiungimento degli obiettivi delle equipe ("Performance Organizzativa") e dei singoli dipendenti ("Performance Individuale") da parte degli organismi deputati (Organismo Indipendente di Valutazione, OIV).

Tra le novità introdotte dalla normativa (art. 1 comma 51 Legge 190/2012) una delle più rilevanti riguarda la tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti nell'ambito dell'Amministrazione, il cosiddetto *whistleblower* (WB). La normativa riserva a questa figura un ambito di garanzia e tutela della propria identità nel momento in cui questo effettui segnalazioni di comportamenti "scorretti" nell'ambito della propria amministrazione al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione aziendale (RPC). Le normative descrivono anche procedure e modalità tramite le quali ogni amministrazione possa impiantare un sistema che consenta l'effettuazione di segnalazioni unitamente alla garanzia della tutela del segnalatore.

In questa ottica la procedura "Whistleblower" realizzata dalla ISSOS Servizi S.r.l., oltre ad essere in linea con il dettato normativo, consente una gestione agile della problematica tramite la possibilità di operare in ambiente web direttamente ponendo il link di accesso sui vari portali delle Amministrazioni (Figura 1).

L'accesso dovrebbe avvenire dal sito web aziendale nella sezione dedicata alla "Amministrazione Trasparente", con un link denominato "segnalazione condotte illecite": il dipendente che intende effettuare una segnalazione dovrà quindi accedere allo spazio suddetto e seguire i passaggi esposti di seguito.

Figura 1: il menu principale



B FLUSSO DI UTILIZZO DELLA PROCEDURA

La procedura consente la corretta gestione di tutti i passaggi fondamentali per l'utilizzo da parte delle figure coinvolte nel sistema, ovvero Utente (segnalatore), Responsabile per la Prevenzione della Corruzione (RPC) ed Amministratore: le funzioni e le attività che ognuno può svolgere all'interno del sistema sono diverse in funzione del ruolo ricoperto, alcune sono comuni mentre altre sono peculiari del livello di appartenenza e sono configurate ed attivate dal gestore appositamente su richiesta del Cliente. Negli schemi seguenti sono riportate le attività ed evidenziate quelle comuni e quelle riservate alle singole figure, a partire dall'accesso e registrazione, fino al termine del processo.

Tutte le operazioni sono effettuate, a termini di legge, nel rispetto della tutela delle identità dei segnalatori per cui, ove non esplicitamente dichiarato nelle varie parti del manuale, si dovrà intendere che le attività saranno SEMPRE effettuate senza la conoscenza dell'identità del/i segnalatore/i.

FASE PROCESSO	LIVELLO DI UTILIZZATORE		
	UTENTE	RPC	AMMINISTRATORE
REGISTRAZIONE	La prima attività da effettuare è la registrazione alla procedura da parte delle varie figure: sarà compito poi del Gestore, su indicazione del Cliente, configurare lo stato di RPC e/o di Amministratore. La registrazione viene effettuata dalla maschera principale.		
INGRESSO NELLA PROCEDURA	Utilizzando le proprie credenziali sarà possibile entrare nella procedura.		
VISUALIZZAZIONE SEGNALAZIONI	Può visualizzare le PROPRIE segnalazioni effettuate e lo stato di avanzamento	Può visualizzare le segnalazioni di TUTTI i segnalatori e lo stato di avanzamento	Può visualizzare le mail di TUTTI i segnalatori, la loro identità e lo stato di avanzamento
ANALISI RILEVANZA E INDAGINI/COMUNICAZIONI	Riceve eventuali comunicazioni di chiarimenti o approfondimenti dal RPC	Comunica gli stati di avanzamento delle indagini e richiede chiarimenti	-
RICHIESTA FORMALE DI ACQUISIZIONE IDENTITÀ DEL WB	Riceve richiesta formale da parte della Amministrazione per il consenso alla conoscenza, a norma di legge, della propria identità	Richiede all'Amministrazione di poter inviare al WB richiesta di consenso alla rivelazione della propria identità	Su richiesta formale dell'Amministrazione e consenso del WB, fornisce l'identità del WB alle figure deputate
INVIO/CONSEGNA DEI DATI DI IDENTITÀ AI REFERENTI AZIENDALI	-	-	Il Gestore della procedura consegna in maniera riservata e su richiesta formale i dati richiesti
FEEDBACK AL WB	Al termine delle indagini riceve la notifica di conclusione e l'esito da parte del RPC	Invia la notifica di conclusione e dell'esito della segnalazione al/i WB	-
ANALISI STATISTICA DELLE SEGNALAZIONI	-	Nell'ambito del PTPC il RPC può effettuare statistiche sui segnalatori e sul tipo di segnalazione con riferimento alle aree di rischio individuate	-

C MODALITA' DI UTILIZZO

La procedura si apre all'utente con la Home Page (figura 1) dalla quale possono essere eseguite le seguenti operazioni:

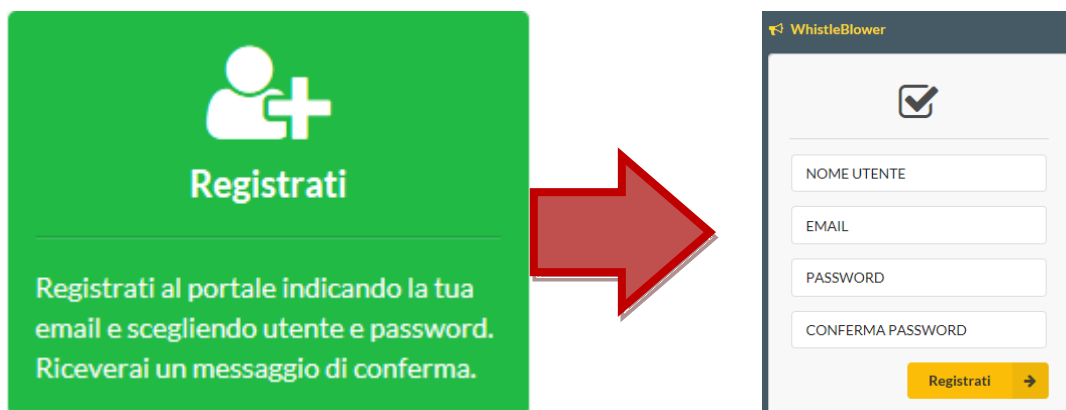
- a) Registrazione dell'utente;
- b) Login;
- c) Segnalazione;
- d) Accesso alla normativa sull'argomento Whistleblower;
- e) Verifica dello stato del profilo, delle segnalazioni e delle comunicazioni ulteriori.

Da questo punto in avanti verranno esaminate tutte le modalità operative della procedura distinguendo ed evidenziando le operazioni e le sezioni specifiche per le figure coinvolte nel sistema del WB.

C.1 REGISTRAZIONE DELL'UTENTE (WB, RPC, ADMIN)

Al primo accesso l'utente dovrà effettuare la registrazione per poter accedere alle funzionalità previste dal profilo di riferimento: si rammenta che anche le figure dell'Amministrazione che ricopriranno il ruolo di RPC e/o di Amministratore dovranno necessariamente essersi precedentemente registrati, sarà poi compito del Gestore del sistema informatico che, su formale richiesta dell'Amministrazione, provvederà a configurare i vari profili e tipologie di accesso. Per registrarsi basterà cliccare sull'icona di figura 2 e digitare i campi richiesti il cui riempimento sarà facilitato dalla comparsa di "popup" di aiuto.

Figura 2: Sezione "Registrati" della home page e pagina per la registrazione.



Per effettuare la registrazione l'utente dovrà inserire i campi richiesti:

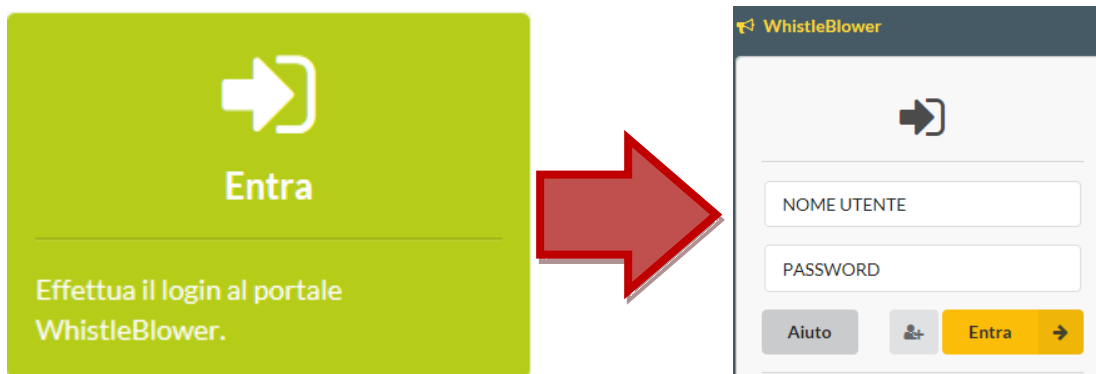
- Nome Utente;
- Indirizzo e-mail Aziendale;
- Password;
- Conferma Password.

Una volta completato questo passaggio premere il pulsante "invia": la procedura invierà automaticamente una mail all'indirizzo dell'utente per confermare l'avvenuta registrazione, riportando anche il link per l'ingresso alla procedura, che dovrà essere utilizzato la prima volta (cliccandoci per collegarsi alla procedura) per "validare" la registrazione.

C.2 LOGIN (WB, RPC, ADMIN)

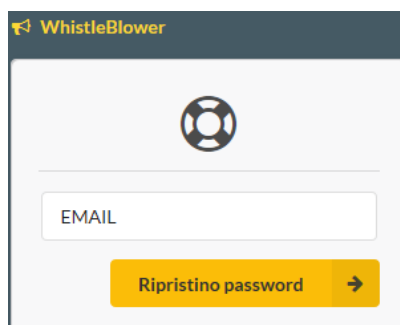
L'accesso alla procedura viene effettuato sempre previo login da parte dell'utente, con un click dalla sezione omonima sulla home page (figura 3). Nel login dovranno essere inserite le credenziali per accedere al sistema: username e password.

Figura 3: Sezione "Login" della home page e pagina per l'effettuazione del login da parte dell'utente.



In caso di dimenticanza della password il link "AIUTO" farà accedere l'utente alla pagina di figura 4, dove sarà possibile, inserendo la e-mail di registrazione, ricevere una nuova password al proprio indirizzo di posta elettronica.

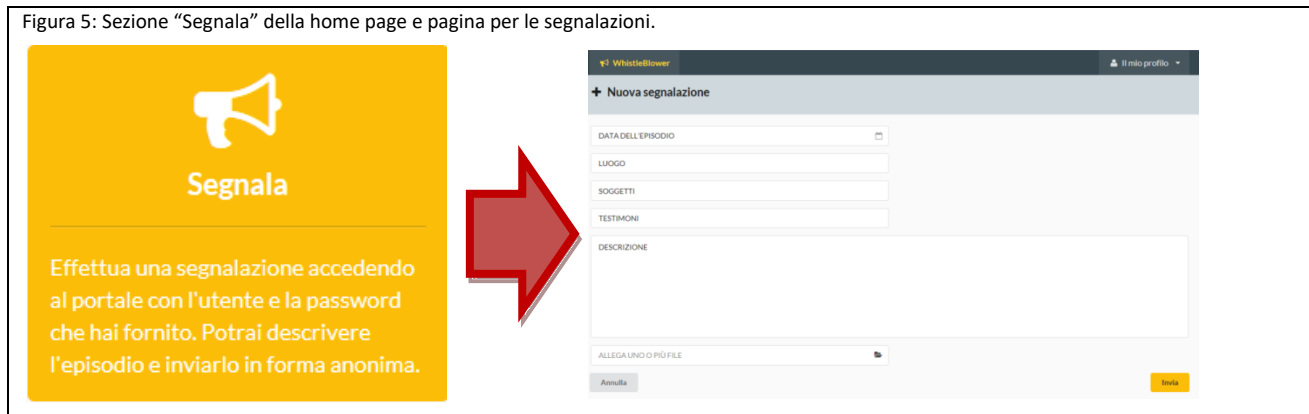
Figura 4: Sezione "Reset Password" della pagina login.



Una volta effettuato il login sarà possibile accedere alle funzionalità della procedura dal menu principale ed in particolare sarà possibile, dal menu in alto a destra "il mio profilo", verificare lo stato delle segnalazioni effettuate (wb), quello di tutte le segnalazioni inviate (rpc ed admin), oltre a vedere se vi sono nuove segnalazioni e/o comunicazioni.

C.3 SEGNALAZIONI

Tramite questa sezione della home page l'utente/rpc accede alla pagina che consente di effettuare la segnalazione (figura 5).



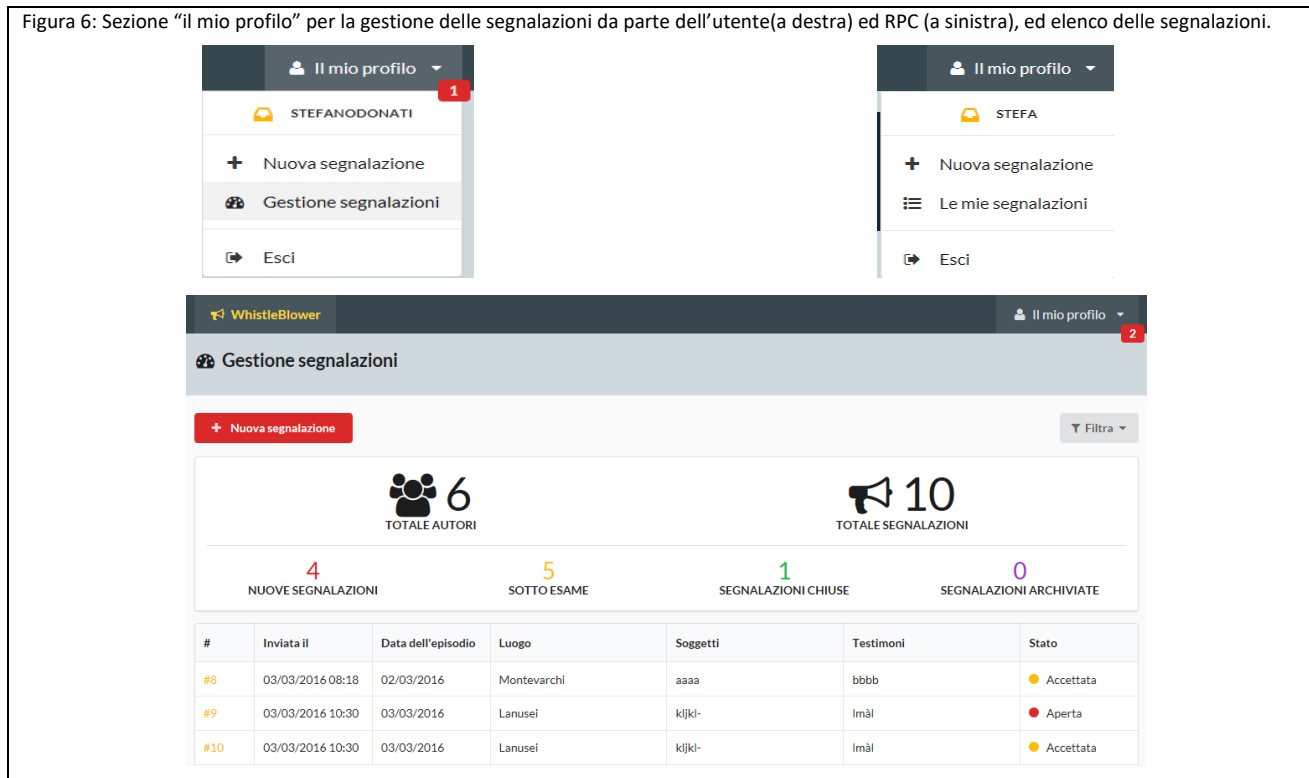
La segnalazione è caratterizzata dall'inserimento dei seguenti campi di informazione:

- a) Data episodio
- b) Descrizione episodio;
- c) Luogo episodio;
- d) Soggetti coinvolti;
- e) Testimoni;
- f) Descrizione dell'episodio;
- g) Allega file.

Una volta completato l'inserimento dei campi ed avere eventualmente allegato file e/o documenti vari relativi all'evento segnalato, premere il pulsante "invia" per inviare il messaggio al Responsabile Prevenzione della Corruzione (RPC). La procedura invierà un messaggio di conferma della avvenuta spedizione e la segnalazione perverrà al RPC in forma completamente anonima sia sulla procedura che come mail all'indirizzo aziendale.

C.4 ELENCO SEGNALAZIONI INVIATE

Nella maschera principale la sezione in alto a destra consente di gestire il proprio profilo, tramite il menu a tendina riportato nella figura 6 ed accedere alla gestione delle segnalazioni ("le mie segnalazioni" per Utente; "gestione segnalazioni" per RPC ed ADMIN) che, relativamente al semplice utente segnalatore saranno le proprie mentre per il RPC saranno quelle di tutti i segnalatori, ovviamente riportate in forma anonima.



In presenza di nuove segnalazioni e/o comunicazioni da parte del RPC apparirà il riquadro in rosso con riportato il numero delle comunicazioni/segnalazioni ricevute, cliccandoci sopra si potrà accedere ai menu descritti di seguito e gestire la segnalazione/comunicazione.

C.5 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI RICEVUTE

Cliccando sul riquadro rosso si accede al menu relativo alle notifiche ricevute che riporta quelle nuove in attesa di risposta: per visualizzare il contenuto è necessario cliccare sulla comunicazioni per accedere al menu successivo che mostra il contenuto della segnalazione e dà la possibilità all’utente o RPC di inserire ulteriori note e/o rispondere alla comunicazione stessa, tramite il pulsante “approfondisci” (figura 7).



Per avere una completa visualizzazione dell’elenco delle segnalazioni e/o comunicazioni ricevute sarà necessario accedere, tramite il menu a tendina della maschera principale, alla sezione “Gestisci segnalazioni” (RPC) oppure “Le

mie segnalazioni” (Utente), dove verrà visualizzato l’intero elenco delle segnalazioni (vedi fig. 6 in basso) con lo stato di ognuna (cerchietto colorato nella parte destra). Cliccando invece sul numero in giallo nella parte sinistra si accede alla visualizzazione completa della segnalazione scelta. Ogni segnalazione può essere associata, da parte del RPC ad una particolare “Area di Rischio” della Amministrazione: le aree vengono precedentemente inserite dal menu “il mio profilo” da parte del RPC, sullo stesso elenco è inoltre possibile filtrare le segnalazioni afferenti alla stessa area.

Figura 8: Visualizzazione del dettaglio della singola segnalazione/comunicazione

Oltre all’intero contenuto della segnalazione viene visualizzata ogni comunicazione successiva ad essa relativa, con le icone colorate che individuano lo stato della stessa. Rispetto alla singola comunicazione viene anche data la possibilità di aggiungere commenti e/o file e di inviarli al RPC o al segnalatore per richiesta di chiarimenti.

C.6 NORMATIVA

Tramite questa sezione della home page si viene connessi con l’indirizzo:

<http://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/>

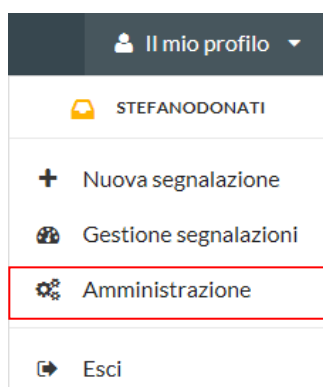
nel quale l'utente potrà trovare tutti i riferimenti normativi, i processi e le procedure aggiornati, messi in campo dalla Funzione Pubblica per contrastare il fenomeno della corruzione nella Pubblica Amministrazione.

D IL LIVELLO DI AMMINISTRATORE

La figura di amministratore è quella più delicata nel sistema whistleblower in quanto depositaria delle identità dei segnalatori oltre che delle prerogative già dell'utente (wb) e del RPC. Di seguito vengono mostrate le funzioni e le modalità di utilizzo della procedura configurata per il ruolo di amministratore.

Ina volta effettuata la registrazione il Gestore verrà incaricato di configurare quel particolare profilo aziendale come amministratore: questa figura, accedendo alla procedura con le proprie credenziali troverà che il menu a tendina "il mio profilo" sarà corredato da una ulteriore voce (Figura 9).

Figura 9: il menu "il mio profilo" nella configurazione amministratore con l'ulteriore voce nel riquadro in rosso.



Cliccando sulla voce "Amministrazione" si accede al menu che solo l'amministratore può visualizzare ed utilizzare (figura 10).

Figura 10: il menu "Amministrazione Whistleblower"

Dal precedente menu si accede ad una serie di maschere di amministrazione che consentono di vedere i dettagli relativi ai singoli aspetti delle segnalazioni ed in particolare di visualizzare l'identità (indirizzo mail) dei vari segnalatori.



SEDE LEGALE via dei Caboto 11/3, 50123 Firenze (FI) - **SEDE OPERATIVA CENTRALE** via G. Puccini 10/6 52025 Montevarchi (AR)

Tel 055-980407 Fax 055-983805 issos@issos.it www.issos.it