

whistle^eblowing

La soluzione applicativa per la gestione delle **segnalazioni interne**
sempre in linea con la normativa

Manuale per il Segnalante (Whistleblower)



ISWEB S.p.A.
Via Cadorna 31 - 67051 Avezzano (AQ)
Via Fiume Giallo 3 - 00144 Roma

ISO 9001-2015 - RINA
Sistema di gestione della
qualità certificato RINA
Certificato n° 14770/06/S

Numero Verde Gratuito
800 97 34 34

INDICE

1 - La piattaforma Whistleblowing	3
1.1 - Presentazione.....	3
2 - Ambiente pubblico di segnalazione	4
2.1 - Invio di segnalazioni – Utente Segnalante (whistleblower).....	4
2.1.1 - Effettuare una segnalazione.....	4
2.1.2 - Segnalazione Audio (OPZIONALE).....	8
2.1.3 - Il codice Segnalazione o Key Code.....	10
2.2 - Monitoraggio della segnalazione - Utente Segnalante (whistleblower).....	11
2.2.1 - Controllare lo stato di una segnalazione da parte del segnalante.....	11
2.2.2 - Area Dati Segnalazione.....	14
2.2.3 - Area Identità.....	14
2.2.4 - Area Strumenti.....	14
4 - Rimozione manuale ed automatica (scadenza) delle segnalazioni, accesso alla segnalazione da parte del segnalante	15
Contatti	16

1 - La piattaforma Whistleblowing

1.1 - Presentazione

Il software Whistleblowing è la soluzione applicativa che consente di segnalare le violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato da parte di soggetti che nel contesto lavorativo pubblico o privato ne vengono a conoscenza. In ottemperanza alle disposizioni vigenti, la soluzione garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione e consente la gestione delle segnalazioni nel rispetto della normativa di riferimento.

I riferimenti normativi sono il D. Lgs 24/2023 le LL.GG ANAC di cui alla delibera n.311/2023.

Il presente manuale illustra le modalità di funzionamento della piattaforma nella sua interezza dal punto di vista degli utenti utilizzatori:

- **Whistleblower** o segnalante: l'utente che effettua la segnalazione

Il software Whistleblowing è basato sul **progetto open source GlobaLeaks**.

2 - Ambiente pubblico di segnalazione

2.1 - Invio di segnalazioni – Utente Segnalante (whistleblower)

2.1.1 - Effettuare una segnalazione

Per effettuare una segnalazione l'utente (whistleblower) deve accedere alla schermata principale della piattaforma (vedi Figura 1) dedicata all'organizzazione. Successivamente può:

1. Inserire una nuova segnalazione facendo clic sul pulsante

INVIA UNA SEGNALAZIONE

2. Accedere ad una segnalazione effettuata in precedenza semplicemente inserendo il codice segnalazione o Key Code (del quale parleremo in modo più dettagliato nei paragrafi successivi) all'interno dell'area

ACCEDI

Piattaforma Demo 2
Whistleblowing

Italiano

Il whistleblowing è la segnalazione effettuata da un soggetto che, nel contesto lavorativo pubblico o privato, viene a conoscenza di violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato. Il Dlgs 24/2023 prevede che i soggetti del settore pubblico e del settore privato attivino propri canali di segnalazione che garantiscano la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione. La soluzione applicativa adottata è pienamente conforme alle disposizioni in materia di whistleblowing.

Se devi segnalare una ritorsione subita a seguito di una segnalazione precedentemente effettuata, la comunicazione deve essere inviata esclusivamente ad ANAC tramite le modalità previste e disponibili sul sito web dell'Autorità.

Sei a conoscenza di illeciti nel tuo ambito di lavoro?

INVIA UNA SEGNALAZIONE

Hai già effettuato una segnalazione? Inserisci la tua ricevuta.

ACCEDI

Figura 1 - Home Page – Whistleblowing

Scegliendo di inviare una nuova segnalazione, l'utente visualizzerà la seguente schermata in cui dovrà indicare le prime informazioni sulla segnalazione.

Nota: la struttura del modulo di segnalazione proposta all'utente, può variare in funzione dei desiderata e degli aspetti di configurazione richiesti dallo specifico committente.

Dopo aver cliccato il tasto “invia una segnalazione” il sistema propone una scheda “pop-up” informativa (figura 2), indicante informazioni generali sulla legislazione sulla privacy e sul trattamento dei dati personali. É necessario cliccare il pulsante “procedi” per compilare la segnalazione, in caso contrario, il sistema non fa procedere. Il click sul tasto “procedi” costituisce pertanto accettazione dei termini indicati.

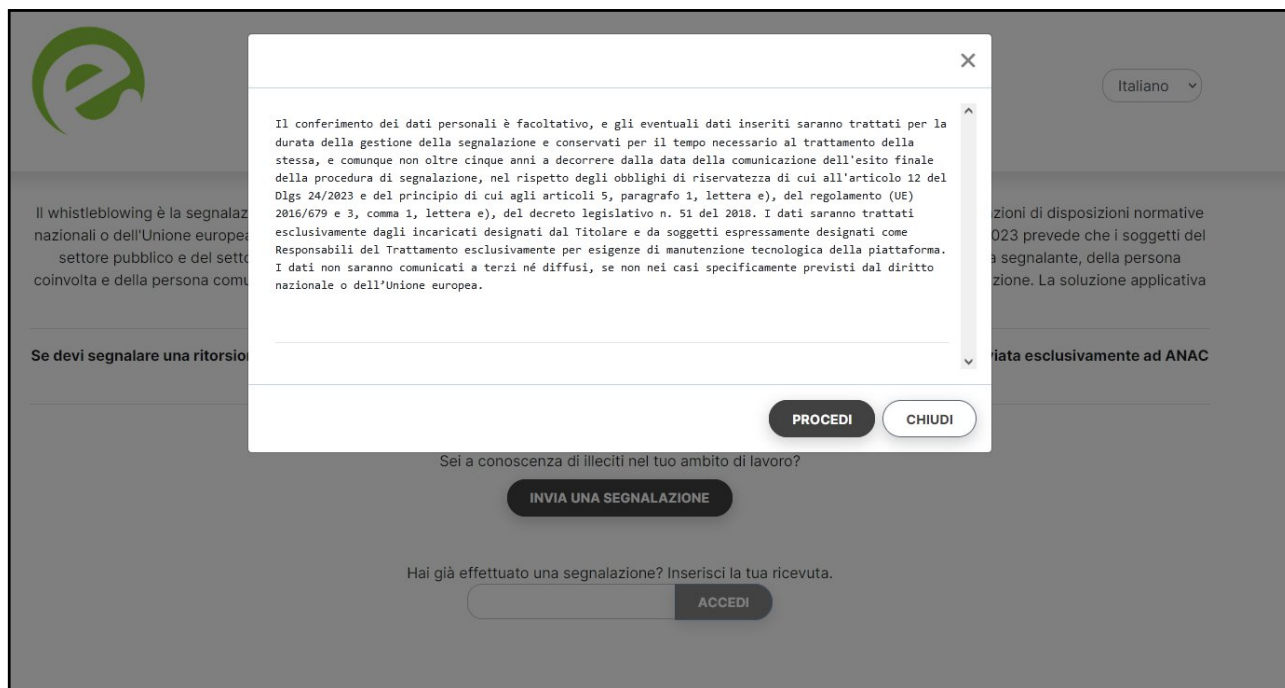
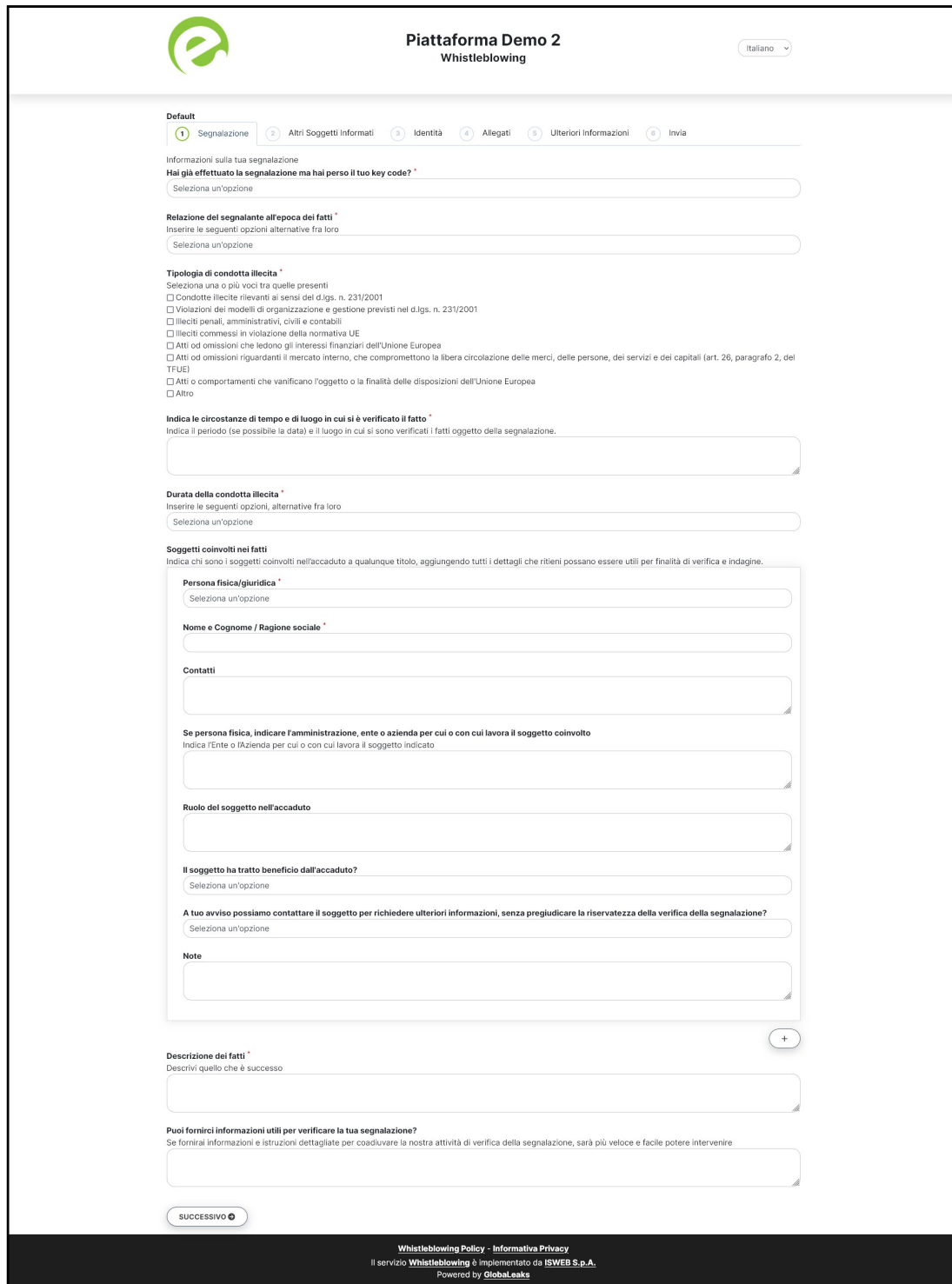


Figura 2 – Pop-up informativo

Cliccando su “Procedi” il sistema mostrerà il questionario per il segnalante, indicato di seguito:



Piattaforma Demo 2
Whistleblowing

Italiano

Default

1 Segnalazione 2 Altri Soggetti Informati 3 Identità 4 Allegati 5 Ulteriori Informazioni 6 Invia

Informazioni sulla tua segnalazione

Hai già effettuato la segnalazione ma hai perso il tuo key code? *

Seleziona un'opzione

Relazione del segnalante all'epoca dei fatti *

Inserire le seguenti opzioni alternative fra loro

Seleziona un'opzione

Tipologia di condotta illecita *

Seleziona una o più voci tra quelle presenti

- ☐ Condotte illecite rilevanti ai sensi del d.lgs. n. 231/2001
- ☐ Violazioni dei modelli di organizzazione e gestione previsti nel d.lgs. n. 231/2001
- ☐ Illeciti penali, amministrativi, civili e contabili
- ☐ Illeciti commessi in violazione della normativa UE
- ☐ Atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione Europea
- ☐ Atti od omissioni riguardanti il mercato interno, che compromettono la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali (art. 26, paragrafo 2, del TFEU)
- ☐ Atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni dell'Unione Europea
- ☐ Altro

Indica le circostanze di tempo e di luogo in cui si è verificato il fatto *

Indica il periodo (se possibile la data) e il luogo in cui si sono verificati i fatti oggetto della segnalazione.

Durata della condotta illecita *

Inserire le seguenti opzioni, alternative fra loro

Seleziona un'opzione

Soggetti coinvolti nei fatti

Indica chi sono i soggetti coinvolti nell'accaduto a qualunque titolo, aggiungendo tutti i dettagli che ritieni possano essere utili per finalità di verifica e indagine.

Persona fisica/giuridica *

Seleziona un'opzione

Nome e Cognome / Ragione sociale *

Contatti

Se persona fisica, indicare l'amministrazione, ente o azienda per cui o con cui lavora il soggetto coinvolto

Indica l'Ente o l'Azienda per cui o con cui lavora il soggetto indicato

Ruolo del soggetto nell'accaduto

Il soggetto ha tratto beneficio dall'accaduto?

Seleziona un'opzione

A tuo avviso possiamo contattare il soggetto per richiedere ulteriori informazioni, senza pregiudicare la riservatezza della verifica della segnalazione?

Seleziona un'opzione

Note

Descrizione dei fatti *

Descrivi quello che è successo

Puoi fornirci informazioni utili per verificare la tua segnalazione?

Se fornirai informazioni e istruzioni dettagliate per coadiuvare la nostra attività di verifica della segnalazione, sarà più veloce e facile potere intervenire

SUCCESSIVO

Whistleblowing Policy - Informativa Privacy
Il servizio Whistleblowing è implementato da ISWEB S.p.A.
Powered by GlobalLeaks

Figura 3 – Segnalazione

Dopo aver valorizzato almeno tutti i campi obbligatori (contrassegnati con il simbolo *) con i dati richiesti, fare clic sul pulsante **SUCCESSIVO** per proseguire e visualizzare le schermate seguenti

Si segnala che per i campi racchiusi in un riquadro in cui è disponibile il simbolo  sarà possibile aggiungere ulteriori blocchi di dati nella propria segnalazione.

The screenshot shows the 'Identità' step (step 3) of a 6-step process. The steps are: 1 Segnalazione, 2 Altri Soggetti Informati, 3 Identità, 4 Allegati, 5 Ulteriori Informazioni, and 6 Invia. The 'Identità' step is highlighted with a green circle. Below the step indicators, there is a question 'Vuoi dirci chi sei?' with two radio button options: 'Si' (selected) and 'No'. Below this, there are two text input fields labeled 'Nome *' and 'Cognome *'. At the bottom, there is a dropdown menu labeled 'Metodo di contatto alternativo *' with the text 'Seleziona un'opzione'.

Figura 4 - Identità

In questa schermata è possibile per il segnalante dichiarare la propria identità. E' selezionata di default l'opzione relativa alla volontà di fornire i propri dati personali, ma l'utente ha la possibilità di scegliere di non farlo, eseguendo così una segnalazione anonima.

Qualora la scelta fosse quella di non fornire la propria identità, all'utente viene presentata la seguente schermata, che ricorda al segnalante la possibilità di inserire i propri dati in un momento successivo, ed è corredata di alcune informazioni di carattere normativo per il segnalante, legate all'utilizzo dei dati di identità:

The screenshot shows the 'Identità Negata' step (step 3) of a 6-step process. The steps are: 1 Segnalazione, 2 Altri Soggetti Informati, 3 Identità, 4 Allegati, 5 Ulteriori Informazioni, and 6 Invia. The 'Identità' step is highlighted with a green circle. Below the step indicators, there is a question 'Vuoi dirci chi sei?' with two radio button options: 'Si' and 'No' (selected). Below this, there is a text box containing the following text: 'Stai effettuando una segnalazione anonima. Sarà possibile dichiarare la tua identità in seguito. In caso di identificazione sarai protetto dalle tutele previste nel Digs 24/2023 tali per cui la tua identità e qualsiasi altra informazione da cui questa può evincersi, direttamente o indirettamente, non possono essere rivelate, senza il tuo consenso espresso, a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni, espressamente autorizzate a trattare tali dati ai sensi degli articoli 29 e 32, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2016/679 e dell'articolo 2-quaterdecies del codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.' At the bottom, there are two buttons: 'PRECEDENTE' and 'SUCCESSIVO'.

Figura 5 - Identità Negata

Valorizzati tutti i campi obbligatori (contrassegnati con il simbolo *) con i dati richiesti, fare clic sul pulsante **SUCCESSIVO** per andare avanti oppure su **PRECEDENTE** per tornare alla schermata precedente.

The screenshot shows the 'Allegati' step (step 4) of a 6-step process. The steps are: 1 Segnalazione, 2 Altri Soggetti Informati, 3 Identità, 4 Allegati, 5 Ulteriori Informazioni, and 6 Invia. The 'Allegati' step is highlighted with a green circle. Below the step indicators, there is a section titled 'Inserimento allegati' with the text 'Allega eventuali documenti o files multimediali che documentano e comprovano i fatti segnalati'. Below this, there is a button labeled 'CARICA' and a text input field with the placeholder 'Seleziona un file o trascinalo qui'. At the bottom, there are two buttons: 'PRECEDENTE' and 'SUCCESSIVO'.

Figura 6 - Allegati

Nella schermata allegati è possibile aggiungere allegati di qualsiasi tipologia:

- Documenti
- Immagini
- Video
- Audio / messaggio vocale pre-registrato

Ogni allegato può avere la dimensione massima di 30 MB, è possibile inserire più files.

Valorizzati almeno tutti i campi obbligatori (contrassegnati con il simbolo *) con i dati richiesti, fare clic sul pulsante **SUCCESSIVO** su **PRECEDENTE** per tornare alla schermata precedente. Scegliendo di proseguire verrà infine visualizzata la seguente schermata denominata “Invia”:

Figura 7 - Invia

Per proseguire con l'invio della segnalazione l'utente è invitato a leggere attentamente i “Termini di servizio”, selezionare il campo obbligatorio “Si, ho preso visione dei termini di servizio” e cliccare sul pulsante **INVIA**.

2.1.2 - Segnalazione Audio (OPZIONALE)

La piattaforma è predisposta per l'invio di segnalazioni tramite messaggistica audio. Viene messo a disposizione un meccanismo di registrazione sulla piattaforma che consente di registrare un breve messaggio audio tramite il browser.

Si vedano le schermate di seguito:

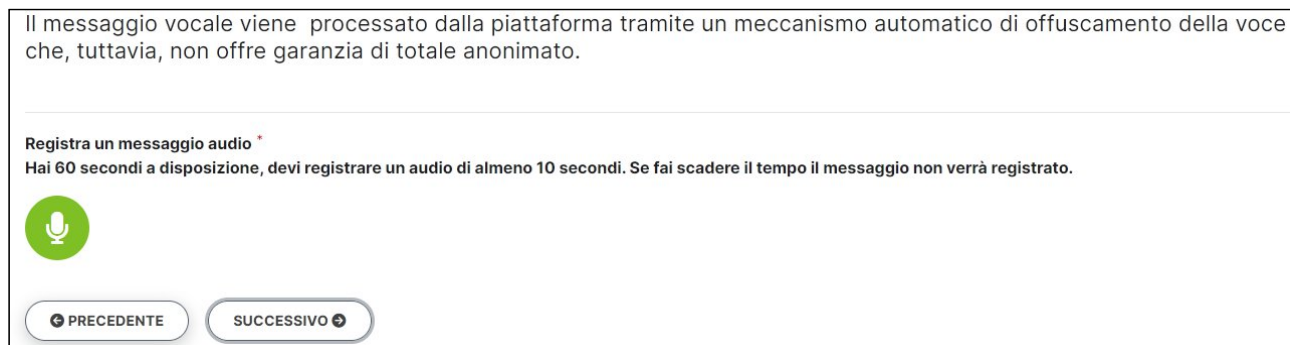


Figura 8 – Messaggio audio

Cliccando l'icona "Microfono"  il sistema consentirà di registrare un messaggio audio. Per procedere con la registrazione del messaggio:

1. E' necessario che il dispositivo sia dotato di una periferica di input audio (microfono) attiva e funzionante
2. E' necessario accettare l'accesso da parte del browser alla periferica audio del dispositivo in utilizzo, che cambierà a seconda del browser utilizzato, si veda a titolo di esempio l'immagine di seguito:

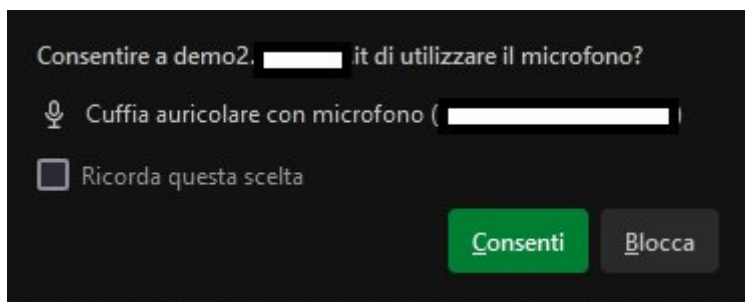


Figura 9 – Browser – Consenso accesso al microfono

Il sistema inizierà la registrazione di un audio della durata di 60 secondi, viene messo a disposizione un cronometro per controllare la durata del messaggio inserito.

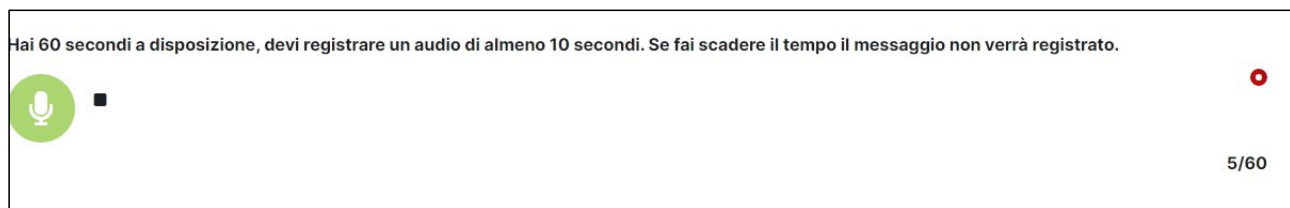


Figura 10 – Registrazione audio

Il messaggio verrà registrato con una tecnologia di mascheramento dell'audio. Dopo aver registrato il messaggio il sistema permette di riascoltare il messaggio con le rispettive icone del registratore e

permetterà anche al segnalante di cancellare la registrazione inserita con il pulsante “cestino”  :



Figura 11 – Audio registrato – gestione (ascolto del registrato, eliminazione)

Note importanti sulle segnalazioni con messaggio vocale:

1 – Il messaggio vocale è soggetto a processing da parte del sistema, fornendo offuscamento dell’audio registrato.

2 – Sebbene l’audio registrato sia soggetto a un mascheramento non è possibile garantire la non riconoscibilità della persona che registra il messaggio. La persona che registra l’audio può infatti essere riconoscibile da caratteristiche vocali che non possono subire alterazioni come: genere, provenienza, età.

3 – Il messaggio potrebbe consistere in un qualsiasi audio registrato che potrebbe quindi riportare non un messaggio diretto del segnalante, ma una testimonianza di un illecito in corso, registrato seduto stante. In tal caso l’offuscamento dell’audio sarà controproducente poiché renderebbe difficoltosa l’identificazione del soggetto segnalato. Si raccomanda in tal caso di registrare l’audio con un meccanismo classico di registrazione e di caricare eventualmente il file nella sezione “Allegati” illustrata al paragrafo precedente.

2.1.3 - Il codice Segnalazione o Key Code

Terminata la procedura di invio segnalazione viene generato il codice segnalazione o Key Code composto da 16 cifre visualizzato dall’interfaccia di seguito in figura 10:



Figura 12 - Codice segnalazione o Key Code

Il Codice segnalazione o Key Code consente di monitorare lo stato di avanzamento della segnalazione, integrare la segnalazione effettuata con eventuali informazioni aggiuntive, scambiare messaggi con l'amministratore mantenendo la massima riservatezza.

Facendo clic sul pulsante **VEDI LA TUA SEGNALAZIONE** si accede alla pagina che presenta i dati completi della segnalazione appena effettuata.

Importante: non esiste altro metodo per il segnalante per accedere alla segnalazione. La piattaforma non invia notifiche di alcun tipo al segnalante: è pertanto quest'ultimo che dovrà accedere periodicamente alla propria segnalazione con la modalità appena indicata per effettuare le attività descritte.

Si fa presente che la piattaforma offre ai gestori uno strumento che permette di verificare se il segnalante è allineato con l'ultimo aggiornamento della segnalazione effettuato dagli stessi gestori.

2.2 - Monitoraggio della segnalazione - Utente Segnalante (whistleblower)

2.2.1 - Controllare lo stato di una segnalazione da parte del segnalante

Per verificare lo stato di una segnalazione è sufficiente inserire il Key Code, generato a conclusione della procedura di invio segnalazione, nel campo presente nella zona inferiore della pagina principale del sistema come indicato nella figura seguente:

Piattaforma Demo 2
Whistleblowing

Italiano ▾

Il whistleblowing è la segnalazione effettuata da un soggetto che, nel contesto lavorativo pubblico o privato, viene a conoscenza di violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato. Il Dlgs 24/2023 prevede che i soggetti del settore pubblico e del settore privato attivino propri canali di segnalazione che garantiscano la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione. La soluzione applicativa adottata è pienamente conforme alle disposizioni in materia di whistleblowing.

Se devi segnalare una ritorsione subita a seguito di una segnalazione precedentemente effettuata, la comunicazione deve essere inviata esclusivamente ad ANAC tramite le modalità previste e disponibili sul sito web dell'Autorità.

Sei a conoscenza di illeciti nel tuo ambito di lavoro?

INVIA UNA SEGNALAZIONE

Hai già effettuato una segnalazione? Inserisci la tua ricevuta.

9896 5584 5830 **ACCEDI**

Figura 13 - Home Page con Key Code

Inserito il codice, cliccando sul pulsante "Accedi", si accede alla pagina denominata "Stato della segnalazione". La schermata è suddivisa nelle seguenti aree:

- Area che visualizza tutti i dati della segnalazione, sulla sinistra, incluso lo stato della segnalazione assegnato dal gestore della segnalazione;
- Area che visualizza l'identità del segnalante, sulla destra;
- In basso, area strumenti che consentono di integrare, con file e contenuto testuale, la segnalazione e permettono di scambiare commenti con coloro che gestiscono la segnalazione

Nei paragrafi successivi verranno descritte in dettaglio le singole aree.



Piattaforma Demo 2

Whistleblowing

Esci

Italiano

ID: a9482dde-f104-4747-8ec6-d91b5b27c39a

Canale

Data

Ultimo aggiornamento

Scadenza

Stato

Default

05-01-2024 16:48

05-01-2024 16:48

04-04-2029 02:00

Nuova

Risposte al questionario

Passo 1: Segnalazione

Hai già effettuato la segnalazione ma hai perso il tuo key code?

no

Relazione del segnalante all'epoca dei fatti

Dipendente o collaboratore dell'Ente con rapporto di lavoro non in vigore

Tipologia di condotta illecita

☒ Illeciti penali, amministrativi, civili e contabili

Indica le circostanze di tempo e di luogo in cui si è verificato il fatto

ewfwef

Durata della condotta illecita

La condotta illecita si è conclusa

Soggetti coinvolti nei fatti

Persona fisica/giuridica

persona fisica

Nome e Cognome / Ragione sociale

sedsweg

Contatti

Se persona fisica, indicare l'amministrazione, ente o azienda per cui o con cui lavora il soggetto coinvolto

Ruolo del soggetto nell'accaduto

Il soggetto ha tratto beneficio dall'accaduto?

A tuo avviso possiamo contattare il soggetto per richiedere ulteriori informazioni, senza pregiudicare la riservatezza della verifica della segnalazione?

Note

Descrizione dei fatti

wefwefwefwefwefwe

Puoi fornirci informazioni utili per verificare la tua segnalazione?

Passo 2: Altri soggetti informati

Hai segnalato l'accaduto ad altra Autorità o Istituzione?

no

Passo 3: Identità

Passo 4: Allegati

Passo 5: Ulteriori informazioni

Con quali modalità sei venuto a conoscenza del fatto?

Puoi indicare altri soggetti che possono riferire sul fatto?

no

Hai parlato con qualcuno dell'accaduto?

no

Ci sono persone operanti all'interno del tuo medesimo contesto lavorativo che ti hanno assistito nel processo di segnalazione?

No

Passo 6: Invia

Termini di servizio

☒

Vuoi dirci chi sei?

☒ Sì ☐ No

Nome

Cognome

Metodo di contatto alternativo

Seleziona un'opzione

INVIA

Allegati

Nome del file

Scarica

Data di caricamento

Tipo

Dimensione del file

CARICA

Seleziona un file o trascinalo qui

Commenti

0/4096

INVIA

Whistleblowing Policy - Informativa Privacy

Il servizio Whistleblowing è implementato da ISWEB S.p.A.

Powered by GlobalLeaks

Figura 14 - Pagina di stato della segnalazione

2.2.2 - Area Dati Segnalazione

In questa area, indicata in figura 14 è possibile consultare tutte le risposte date dal segnalante (whistleblower) durante l’inserimento della segnalazione.

2.2.3 - Area Identità

Una volta effettuata la segnalazione, accedendo alla pagina di stato della segnalazione (Figura 14), il sistema permette al segnalante (whistleblower) di inserire i propri dati anagrafici qualora non l’avesse già fatto in precedenza (vedi Figura 5), oppure semplicemente di consultare i propri dati inseriti, nella parte destra.

2.2.4 - Area Strumenti

Nella parte in basso, una volta effettuata la segnalazione, accedendo alla pagina di stato della segnalazione (Figura 12), il sistema permette al segnalante (whistleblower) di:

- ✓ Aggiungere file in allegato utilizzando l’apposito strumento di seguito visualizzato.



Figura 15 - Allegati (Whistleblower)

- ✓ Inviare commenti utilizzando l’apposito strumento di seguito visualizzato.

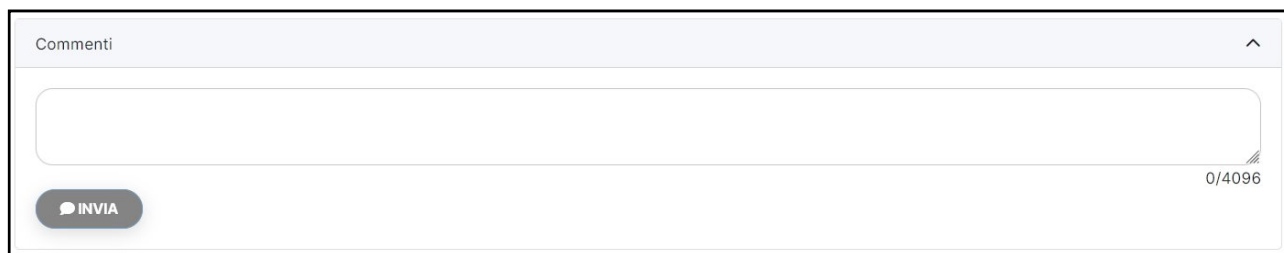


Figura 16 - Commenti (Whistleblower)

Inserendo il commento nell’apposito campo e facendo clic sul pulsante “Invia”, il contenuto potrà essere letto da tutti i gestori della segnalazioni.

Nota: La segnalazione permarrà sulla piattaforma per un tempo pari a 5 anni e 3 mesi dalla data di invio della stessa da parte del segnalante.

4 - Rimozione manuale ed automatica (scadenza) delle segnalazioni, accesso alla segnalazione da parte del segnalante

Il sistema rimuoverà automaticamente (scadenza) tutte le segnalazioni presenti sulla piattaforma da più di **5 anni e 3 mesi**: il gestore riceverà una comunicazione via email in prossimità della data di scadenza delle segnalazioni.

Durante questo tempo, anche il segnalante potrà accedere alla segnalazione tramite il proprio codice di 16 cifre.

Qualora la gestione di una segnalazione si protraesse nel tempo, la scadenza della singola segnalazione può essere posticipata manualmente dal gestore mediante apposita funzionalità.

L'utente gestore può effettuare la rimozione manuale della segnalazione mediante apposita funzionalità, dopo che la gestione della stessa sarà conclusa. I dati cancellati dal sistema sono la totalità dei dati legati alla segnalazione ed agli eventuali file allegati riferiti a questa: la cancellazione è effettuata dal sistema in modalità sicura ("*secure-wipe*"), per cui nessun dato relativo alla segnalazione cancellata sarà in alcun modo recuperabile.

Se la segnalazione è stata cancellata, sia in maniera automatica che manuale, non sarà comunque più accessibile da parte del segnalante, in quanto rimossa dalla piattaforma.

Contatti

ISWEB S.p.A.

Azienda certificata UNI EN ISO 9001:2015 - RINA

"Progettazione e sviluppo applicativi software per ambienti di rete"

Sede legale e factory:

via Luigi Cadorna, n.31 – 67051 - Avezzano (AQ)

Unità locale (commerciale):

via Fiume Giallo, 3 - 00144 - Roma

NUMERO VERDE

800.97.34.34

e-mail: info@isweb.it

Sito web aziendale: <http://www.isweb.it>

Sito web piattaforma ISWEB: <http://www.isweb.it>