

Tipo di documento: **Procedura di sistema**Titolo del documento: **Segnalazione illeciti e irregolarità - Whistleblowing****INDICE**

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. DEFINIZIONI	2
4. LISTA DI DISTRIBUZIONE	3
5. RIFERIMENTI NORMATIVI	3
6. MATRICE DELLE RESPONSABILITA'	3
7. MODALITÀ OPERATIVE	3
7.1 Generalità	3
7.2 Soggetti legittimati a segnalare	4
7.3 Oggetto delle segnalazioni	4
7.4 Contenuto delle segnalazioni	5
7.5 Modalità e destinatari delle segnalazioni	6
7.6 Attività di verifica della fondatezza della segnalazione	7
7.7 Forme di tutela del whistleblower	7
7.7.1 Obblighi di riservatezza sull'identità del whistleblower e sottrazione al diritto di accesso della segnalazione	7
7.7.2 Divieto di discriminazione nei confronti del whistleblower.....	8
7.7.3 Responsabilità del whistleblower	8
7.8 Segnalazioni esterne.....	8
8. MONITORAGGIO	9

Tipo di documento: **Procedura di sistema**Titolo del documento: **Segnalazione illeciti e irregolarità - Whistleblowing**

1. SCOPO

Scopo della procedura è descrivere le modalità e le responsabilità per la conduzione delle segnalazioni di sospetti da parte del personale di ASTONE COSTRUZIONI nell'ambito, anche, di eventuali atti di corruzione tentati, presunti ed effettivi, oppure qualsiasi violazione o carenza concernente il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione. Scopo ulteriore della procedura è tutelare le persone che effettuano segnalazioni di violazioni di cui siano venuti a conoscenza.

Chi segnala fornisce informazioni che possono portare all'indagine, all'accertamento e al perseguimento dei casi di violazione delle norme, rafforzando in tal modo i principi di trasparenza e responsabilità delle istituzioni democratiche. Violazioni di cui siano venuti a conoscenza in un contesto lavorativo pubblico o privato che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato.

Pertanto, garantire la protezione – sia in termini di tutela della riservatezza che di tutela da ritorsioni - dei soggetti che si espongono con segnalazioni, denunce o, come si vedrà, con il nuovo istituto della divulgazione pubblica, contribuisce all'emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per la stessa amministrazione o ente di appartenenza e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutta l'organizzazione e a tutte le figure legittimate a segnalare, in qualità di:

- lavoratori dipendenti;
- lavoratori autonomi che svolgono la propria attività lavorativa presso ASTONE COSTRUZIONI;
- lavoratori o i collaboratori, che svolgono la propria attività lavorativa presso ASTONE COSTRUZIONI che forniscono beni o servizi o che realizzano opere;v
- collaboratori, liberi professionisti e i consulenti che prestano la propria attività presso ASTONE COSTRUZIONI;
- volontari e i tirocinanti, retribuiti e non retribuiti;
- azionisti e persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza.

La stessa si applica per assicurare lo svolgimento corretto delle segnalazioni di sospetti riguardanti ipotetici illeciti svolti da parti interessate dell'organizzazione, e nello stesso momento tutelare il whistleblower, inoltre sanzionare le eventuali false segnalazioni.

3. DEFINIZIONI

Whistleblower: soggetto che segnala la commissione di illeciti, da una qualsiasi parte interessata, ai danni dell'organizzazione stessa. la persona fisica che effettua la segnalazione di informazioni sulle violazioni acquisite nell'ambito del proprio contesto lavorativo

Violazioni: comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'azienda e che consistono in:

- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali,

Tipo di documento: **Procedura di sistema**Titolo del documento: **Segnalazione illeciti e irregolarità - Whistleblowing**

- condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, violazioni del modello di organizzazione e gestione,
- illeciti relativi ad appalti pubblici, servizi, prodotti e mercati finanziari, prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, sicurezza e conformità dei prodotti, sicurezza dei trasporti, tutela dell'ambiente, radioprotezione e sicurezza nucleare, sicurezza degli alimenti, salute pubblica, protezione dei consumatori, protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
- violazioni delle norme in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, norme in materia di imposta sulle società o meccanismi finalizzati ad ottenere un vantaggio fiscale

Segnalazione: la comunicazione scritta od orale di informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione interna descritto dalla procedura.

4. LISTA DI DISTRIBUZIONE

A tutta l'organizzazione.

5. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Decreto legislativo 10 marzo 2023, n. 24 che recepisce nel nostro ordinamento la direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019;
- Decreto Lgs. 231/01 e s.m.i.
- Delibera n. 311 del 12 luglio 2023 ANAC - Linee guida in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali

6. MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

Attività	Organismo di Vigilanza (OdV)	Amministratore UNICO
Ricezione segnalazione	R	
Gestione della segnalazione	R	
Comunicazione risultati segnalazione	R	
Adozione dei provvedimenti		R

R=Responsabile C=Collabora

7. MODALITÀ OPERATIVE

7.1 Generalità

Il whistleblowing è la procedura volta a incentivare le segnalazioni di illeciti e a tutelare, proprio in ragione della sua funzione sociale, il whistleblower.

Tipo di documento: **Procedura di sistema**Titolo del documento: **Segnalazione illeciti e irregolarità - Whistleblowing**

7.2 Soggetti legittimati a segnalare

La platea dei soggetti designata dai commi 3 e 4 dell'art. 3 del D.Lgs. 24/23 è la più ampia possibile: tutti i dipendenti pubblici e i lavoratori subordinati, i lavoratori autonomi e collaboratori che svolgono la propria attività presso i soggetti pubblici e privati oppure forniscono beni o servizi; liberi professionisti e consulenti, ma anche volontari e tirocinanti anche non retribuiti. Infine la tutela si estende agli azionisti e alle persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza, anche laddove tali ruoli siano esercitati in via di mero fatto.

Soggetti tutti che vengono a conoscenza di condotte illecite nel loro contesto lavorativo.

La tutela è riconosciuta, oltre ai suddetti soggetti del settore pubblico e del settore privato che effettuano segnalazioni, denunce o divulgazioni pubbliche, anche a quei soggetti che, tuttavia, potrebbero essere destinatari di ritorsioni, intraprese anche indirettamente, in ragione del ruolo assunto nell'ambito del processo di segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia e/o del particolare rapporto che li lega al segnalante o denunciante:

- Facilitatore, persona fisica che assiste il segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata;
- Persone del medesimo contesto lavorativo del segnalante, denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica e che sono legate ad essi da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado
- Colleghi di lavoro del segnalante, denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente
- Enti di proprietà - in via esclusiva o in compartecipazione maggioritaria di terzi - del segnalante, denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica
- Enti presso i quali il segnalante, denunciante o chi effettua una divulgazione pubblica lavorano (art. 3, co. 5, lett. d))
- Enti che operano nel medesimo contesto lavorativo del segnalante, denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica

7.3 Oggetto delle segnalazioni

Le segnalazioni meritevoli di tutela comprendono l'intera gamma dei reati presupposto previsti dal D.Lgs. 231/01, ma anche le situazioni in cui, nel corso dell'attività amministrativa, si riscontri l'abuso da parte di un soggetto del potere a lui affidato al fine di ottenere vantaggi privati, nonché i fatti in cui, a prescindere dalla rilevanza penale, venga in evidenza il malfunzionamento dell'amministrazione a causa dell'uso a fini privati delle funzioni attribuite.

L'oggetto della segnalazione potrà riguardare non solo violazioni effettive o potenziali della normativa europea in determinati settori, ma anche violazioni della normativa nazionale e regolamentare. Nella definizione di violazioni vanno ricompresi non solo i comportamenti ma anche atti e omissioni o informazioni per i quali il segnalante abbia fondati sospetti che possano concretizzare violazioni, supportati da elementi concreti.

Le informazioni sulle violazioni devono essere apprese nel contesto lavorativo del segnalante, del denunciante o di chi divulga pubblicamente. L'accezione da attribuire al "contesto lavorativo" deve necessariamente essere ampia e considerarsi non solo con riguardo a chi ha un rapporto di lavoro "in senso stretto" con l'organizzazione del settore pubblico o privato.

Tipo di documento: **Procedura di sistema**Titolo del documento: **Segnalazione illeciti e irregolarità - Whistleblowing**

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 ai normali usi aziendali ed alla normativa civile e di settore.

Con la nuova normativa oggetto di segnalazione possono essere:

- Illeciti penali
- Illeciti contabili
- Irregolarità - Non sono più incluse tra le violazioni del diritto nazionale ma possono costituire “elementi concreti” (indici sintomatici) - di cui all’ art. 2, co. 1, lett. b) d.lgs. 24/2023 - tali da far ritenere al segnalante che potrebbe essere commessa una delle violazioni previste dal decreto Violazioni del diritto dell’UE
- Illeciti commessi in violazione della normativa dell’UE indicata nell’Allegato 1 al d.lgs. n. 24/2023 e di tutte le disposizioni nazionali che ne danno attuazione (anche se queste ultime non sono espressamente elencate nel citato allegato) (art. 2, co. 1, lett. a) n. 3)
- Atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell’Unione Europea (art. 325 del TFUE lotta contro la frode e le attività illegali che ledono gli interessi finanziari dell’UE) come individuati nei regolamenti, direttive, decisioni, raccomandazioni e pareri dell’UE (art. 2, co. 1, lett. a) n. 4)
- 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 TFUE). Sono ricomprese le violazioni delle norme dell’UE in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, di imposta sulle società e i meccanismi il cui fine è ottenere un vantaggio fiscale che vanifica l’oggetto o la finalità della normativa applicabile in materia di imposta sulle società (art. 2, co. 1, lett. a) n. 5)
- Atti o comportamenti che vanificano l’oggetto o la finalità delle disposizioni dell’Unione Europea nei settori di cui ai n. 3, 4 e 5 sopra indicati (art. 2, co. 1, lett. a) n. 6)

7.4 Contenuto delle segnalazioni

Il whistleblower deve fornire tutti gli elementi utili per consentire 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:

1. Nome e cognome (facoltativo)
Le segnalazioni anonime, vale a dire prive di elementi che consentano di identificare il loro autore, verranno prese in considerazione solo qualora 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.). Alle segnalazioni anonime non sarà possibile dare seguito come previsto dalla norma a tutela del segnalante.
2. Ruolo o funzione svolta all'interno della struttura (facoltativo).
3. Dato di contatto per le comunicazioni consequenziali alla segnalazione (obbligatorio per segnalazioni nominative, senza tale dato non sarà possibile dare seguito alla segnalazione come previsto dalla norma a tutela del segnalante).
4. Chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione.
5. Data/arco temporale nel quale si è consumato l’illecito.
6. Area a cui può essere riferito l’illecito (ad esempio, Direzione Sanitaria, Ufficio acquisti etc....).
7. Luogo della violazione.
8. Generalità o altri elementi che consentano di identificare il/i soggetto/i che ha/hanno posto in essere i fatti segnalati.

Tipo di documento: **Procedura di sistema**

Titolo del documento: **Segnalazione illeciti e irregolarità - Whistleblowing**

9. Indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto della segnalazione.
10. Indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza dei fatti oggetto della segnalazione.
11. Altre informazioni utili a fornire riscontro sulla sussistenza dei fatti oggetto della segnalazione.

Le segnalazioni anonime, vale a dire prive di elementi che consentano di identificare il loro autore, verranno prese in considerazione solo qualora 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.).

7.5 Modalità e destinatari delle segnalazioni

L'Organizzazione mette a disposizione dei propri dipendenti e dei propri collaboratori a qualsiasi titolo un apposito modello *Segnalazione sospetti* il cui utilizzo rende più agevole e rispondente ai requisiti della presente procedura l'effettuazione delle segnalazioni. Il modello è reperibile sul sito dell'azienda e sul sistema Maddoffice.

La segnalazione può essere effettuata attraverso due diverse modalità:

Canale scritto

La segnalazione va indirizzata all' ODV e può avvenire secondo due modalità:

Segnalazione con tutela

Il segnalante che vuole mantenuta riservata la sua identità secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 10 marzo 2023, n. 24 può provvedere ad inviare la segnalazione tramite la procedura guidata presente sul sito istituzionale della ASTONE s.p.a. COSTRUZIONI GENERALI.

Sul menù a tendina sotto "azienda" troverà l'area "trasparenza"; in tale area vi è il tasto "segnalazione sospetti".

Una volta premuto il link collegato trasferirà l'utente direttamente alla pagina per effettuare la segnalazione, seguendo la procedura guidata.

La pagina, i dati identificativi del soggetto segnalante sono gestiti interamente dalla piattaforma di Ente terzo WWW.WISTLEBLOW.IT, che gestirà le comunicazioni con l'ODV della società.

L'ODV riceverà un alarm della presenza di una segnalazione, ma non verrà mai a conoscenza dell'identità del segnalante.

La segnalazione verrà gestita in completo anonimato del segnalante; le risultanze dei controlli eseguiti dall'ODV verranno caricati sul portale ed il segnalante, inserendo il numero della sua segnalazione avrà la possibilità di prendere atto dei risultati, così come di monitorare lo Stato della propria segnalazione.

Segnalazione senza tutela:

Il segnalante, in caso il segnalante non scelga l'anonimato tramite invio di email all'ODV il cui indirizzo è pubblicato sul sito nell'area "governance".

I soggetti destinatari potranno avvalersi del supporto di un nucleo ristretto di persone per la gestione delle segnalazioni. Qualora la segnalazione riguardi l'ODV e/o Responsabile del Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione dell'Organizzazione essa va INDIRIZZATA ALL'ALTA DIREZIONE.

L'Organo che riceve la segnalazione, sulla base di una valutazione dei fatti oggetto della segnalazione stessa, può decidere in caso di evidente infondatezza, di archiviare la segnalazione. In caso contrario valuta a chi inoltrare la segnalazione in relazione ai profili di illiceità riscontrati.

Segnalazione Orale

Tipo di documento: **Procedura di sistema**

Titolo del documento: **Segnalazione illeciti e irregolarità - Whistleblowing**

Le segnalazioni possono assumere anche forma orale attraverso linee telefoniche o sistemi di messaggistica vocale ma anche, su richiesta del *whistleblower*, mediante un incontro diretto fissato entro un termine ragionevole.

Per tal motivo il *whistleblower*, ove volesse accedere a tale tipo di segnalazione, dovrà richiedere apposito appuntamento all'ODV a mezzo mail.

Una volta ricevuta la segnalazione l'ODV tratterà direttamente la segnalazione, anche avvalendosi ove ritenuto opportuno, del supporto del RPCT; in tutti i casi saranno mantenuti tutti gli obblighi di riservatezza previsti dalla normativa.

Nell'intero processo descritto dal D.Lgs. 24/23 ogni trattamento di dati personali terrà conto degli obblighi previsti dal GDPR o del DLgs 51/18.

L'ODV potrà avvalersi del supporto di un nucleo ristretto di persone interne all'organizzazione, anch'esse opportunamente formate, per la gestione delle segnalazioni.

I soggetti ai quali è affidata la gestione del canale di segnalazione interna:

- rilasciano alla persona segnalante avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione;
- mantengono le interlocuzioni con la persona segnalante e possono richiedere a quest'ultima, se necessario, integrazioni;
- danno diligente seguito alle segnalazioni ricevute;
- forniscono riscontro alla segnalazione entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della segnalazione;
- mettono a disposizione informazioni chiare sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni interne, nonché sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni esterne.

7.6 Attività di verifica della fondatezza della segnalazione

La gestione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione sono affidate all'ODV 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'ODV dell'Organizzazione, può avvalersi del supporto e della collaborazione delle competenti strutture dell'Ente e, all'occorrenza, di organi di controllo esterni.

Qualora, all'esito della verifica, la segnalazione risulti fondata, l'ODV dell'Organizzazione, in relazione alla natura della violazione, provvederà alla comunicazione all'Amministratore Delegato e/o al CDA per l'adozione dei provvedimenti disciplinari e/o presentare denuncia all'autorità giudiziaria competente.

7.7 Forme di tutela del whistleblower

7.7.1 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

Tipo di documento: **Procedura di sistema**Titolo del documento: **Segnalazione illeciti e irregolarità - Whistleblowing**

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:

- 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 e che quest'ultima 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. Il documento non può, pertanto, essere oggetto di visione né di estrazione di copia da parte di richiedenti.

7.7.2 Divieto di discriminazione nei confronti del whistleblower

Nei confronti del dipendente che effettua una segnalazione 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. 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 all'ODV che, valutata la sussistenza degli elementi, segnala l'ipotesi di discriminazione a:

- CDA
- Assemblea dei Soci.

I soggetti sopra indicati valutano 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. Resta ferma la facoltà del dipendente di rivolgersi direttamente alle opportune autorità.

Beneficiano della medesima protezione i "facilitatori" intesi come coloro che assistono il segnalante nel processo di segnalazione, persone legate ad esso da uno stabile legame affettivo o di parentela o colleghi di lavoro che operano all'interno del medesimo contesto lavorativo del segnalante ma anche agli enti di proprietà del segnalante o in cui il segnalante lavora.

7.7.3 Responsabilità del whistleblower

La 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 procedura, 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'istituto oggetto della presente procedura. Il whistleblower che segnala falsamente sarà destinatario delle sanzioni previste dal modello organizzazione e gestione in base alla gravità della segnalazione stessa.

7.8 Segnalazioni esterne

La persona segnalante può effettuare una **segnalazione esterna** se, al momento della sua presentazione,

Tipo di documento: **Procedura di sistema**Titolo del documento: **Segnalazione illeciti e irregolarità - Whistleblowing**

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.

Le segnalazioni esterne sono effettuate ad 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 un incontro diretto fissato entro un termine ragionevole.

8. MONITORAGGIO

Obiettivo: Corretto rispetto della procedura

Indicatore	Target	Strumento	Frequenza
N° segnalazioni evase entro 7 gg/N° totale segnalazioni	Vedi cruscotto indicatori	Riunione OdV	2 volte l'anno
N° riscontri alla segnalazione entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento / N° totale segnalazioni	Vedi cruscotto indicatori	Riunione OdV	2 volte l'anno