

ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA PREDISPOSIZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

1. Introduzione

Le Linee Guida FIGC stabiliscono all'articolo 7 che i Modelli Safeguarding debbano prevedere:

- la predisposizione, in ambito sociale, di un **sistema affidabile e sicuro di segnalazione** di comportamenti lesivi, che garantisca tra l'altro la riservatezza delle segnalazioni nonché la tempestiva ed efficace gestione delle stesse;
- l'adozione di apposite **misure che prevengano qualsivoglia forma di vittimizzazione secondaria** dei tesserati che abbiano in buona fede:
 - i. presentato una denuncia o una segnalazione;
 - ii. manifestato l'intenzione di presentare una denuncia o una segnalazione;
 - iii. assistito o sostenuto un altro tesserato nel presentare una denuncia o una segnalazione (i "facilitatori");
 - iv. reso testimonianza o audizione in procedimenti in materia di abusi, violenze o discriminazioni (i "testimoni");
 - v. intrapreso qualsiasi altra azione o iniziativa relativa o inerente alle politiche di safeguarding;
- l'adozione di apposite misure e iniziative che **sanzionino abusi di segnalazioni** manifestamente infondate o effettuate in mala fede.

Nel presente documento vengono fornite istruzioni che l'Affiliata potrà consultare per la:

- (i) predisposizione *ex novo* di un Sistema di Gestione delle Segnalazioni (per le Affiliate che non ne abbiano già implementato alcuno);
- (ii) integrazione del Sistema di Gestione delle Segnalazioni con gli altri eventualmente già implementati dall'Affiliata (ad esempio, ai fini del Decreto 231, del Codice di Giustizia Sportiva, della normativa Whistleblowing e/o a tutela dei minori).

2. Finalità

L’Affiliata è tenuta ad implementare un Sistema di Gestione delle Segnalazioni con lo scopo, *inter alia*, di perseguire i seguenti obiettivi:

- facilitare l’emersione di comportamenti lesivi dei principi di condotta dell’Affiliata, espressi nel Modello per la Safeguarding e nel Codice Condotta per la Safeguarding, per porvi fine ed evitare che si ripetano e, se necessario, sanzionarli;
- proteggere il Segnalante, gli eventuali facilitatori e testimoni, garantendo la riservatezza del Segnalante e della Segnalazione e limitando la circolazione di tutte le informazioni relative alla Segnalazione stessa;
- garantire la tempestiva ed efficace gestione delle Segnalazioni.

Le Affiliate che abbiano già un Sistema di Gestione delle Segnalazioni e che intendano integrarlo anche ai fini del Modello per la Safeguarding dovranno assicurarsi che nelle proprie procedure siano incluse le finalità di cui al presente paragrafo.

3. Contenuto della procedura di gestione delle segnalazioni

Le Affiliate adottano procedure volte a regolare il processo operativo relativo al Sistema di Gestione delle Segnalazioni, i diritti e le responsabilità dei soggetti coinvolti, in linea con le prescrizioni normative e le *best practices* ad oggi vigenti.

In particolare, nelle procedure operative le Affiliate devono:

- fornire indicazioni su **chi può effettuare le Segnalazioni**;
- indicare **cosa può essere segnalato**;
- identificare i **soggetti Riceventi** le Segnalazioni e deputati alla loro gestione;
- prevedere le **modalità di trasmissione** delle Segnalazioni;
- stabilire le **modalità di gestione ed accertamento** delle Segnalazioni;
- definire le **misure poste a tutela del Segnalante, degli eventuali facilitatori e testimoni**.

4. Chi può effettuare la segnalazione

Possono utilizzare il sistema di segnalazione implementato ai fini del Modello Safeguarding tutti i Destinatari del Modello Safeguarding, come indicati al paragrafo 4 della Parte Prima delle *Istruzioni applicative delle Linee Guida FIGC in materia di safeguarding*.

In merito ai soggetti che possono effettuare una Segnalazione, le Affiliate che hanno già un proprio Sistema di Gestione delle Segnalazioni dovranno curare che i soggetti sopra indicati siano inclusi nel novero dei possibili Segnalanti.

5. Cosa si può segnalare

Tutti i Sistemi di Gestione delle Segnalazioni dovranno consentire la Segnalazione di comportamenti lesivi dei principi di condotta dell’Affiliata espressi nel Modello per la Safeguarding e nel Codice Condotta per la Safeguarding.

Dovranno, inoltre, essere oggetto di Segnalazione tutte le fattispecie che in qualunque modo possano configurare una ipotesi di abuso psicologico, abuso fisico, molestie e abusi sessuali, negligenza, incuria, abuso di matrice religiosa, bullismo e cyberbullismo e qualsivoglia comportamento discriminatorio (vd. paragrafo 5 della Parte Prima delle *Istruzioni applicative delle Linee Guida FIGC in materia di safeguarding*).

6. Come effettuare una segnalazione

Ciascuna Affiliata è tenuta all’adozione di Sistema di Gestione delle Segnalazioni affidabile e sicuro. A tal fine, dovrà implementare e mettere a disposizione di tutti i soggetti a cui è attribuito il diritto di Segnalare, uno o più canali per effettuare le Segnalazioni, che garantisca:

- la riservatezza del Segnalante e del contenuto della Segnalazione; e
- una tempestiva ed efficace gestione della Segnalazione.

La scelta del canale è rimessa a ciascuna Affiliata che potrà valutare quello più idoneo in relazione alla propria organizzazione (complessità organizzativa, risorse economiche, prevalente composizione anagrafica dei propri tesserati), purché garantisca le caratteristiche sopra indicate.

Per rendere efficaci e agevolare le Segnalazioni, è preferibile che ciascuna Affiliata adotti più di un canale di Segnalazione tra quelli di seguito indicati.

Le Affiliate che abbiano già implementato dei canali di Segnalazione con i requisiti in questa sede indicati, possono utilizzare gli stessi anche ai fini della gestione delle Segnalazioni relative al sistema safeguarding.

Di seguito vengono indicati alcuni possibili canali di Segnalazione che le Affiliate potrebbero valutare di implementare:

- i. Apposita piattaforma informatica**
- ii. Posta ordinaria**

Qualora si decida di implementare tale modalità, si suggerisce di indicare le regole da utilizzare. Si potrà a tal fine prevedere che il Segnalante inserisca la Segnalazione in una busta chiusa e la indirizzi alla sede legale dell’Affiliata. Al fine di garantire la riservatezza della Segnalazione stessa, il Segnalante dovrà aver cura di riportare sulla busta la dicitura *“RISERVATA DA APRIRE SOLO DAL [indicare il soggetto che nel contesto dell’Affiliata è destinatario delle segnalazioni]”*.

Ove praticabile, a maggior tutela della riservatezza del Segnalante, si potrà prevedere che quest’ultimo inserisca:

- i suoi dati identificativi unitamente alla fotocopia del documento di riconoscimento in una busta;
- la Segnalazione in una busta separata in modo da non associarla ai suoi dati identificativi;

e che entrambe le buste siano poi inserite in una terza busta chiusa che rechi all’esterno la suddetta dicitura *“RISERVATA DA APRIRE SOLO DAL [indicare il soggetto che nel contesto dell’affiliata è destinatario delle segnalazioni]”*.

iii. Tramite posta elettronica

A tal fine, dovrà essere previsto apposito indirizzo e-mail con accesso esclusivo al soggetto che nel contesto dell’Affiliata è identificato come il Ricevente le Segnalazioni.

iv. Tramite incontro diretto

Si dovrà prevedere la possibilità, su richiesta del Segnalante, di un incontro diretto con il soggetto che nel contesto dell’Affiliata è indicato come il Ricevente le Segnalazioni. L’incontro dovrà essere organizzato in un luogo adatto a garantire la riservatezza del Segnalante.

L’incontro potrà essere richiesto dal Segnalante con qualunque mezzo ritenuto più opportuno. Si potranno utilizzare gli altri canali di Segnalazione, ove previsti, ma sarà possibile anche farne richiesta diretta al soggetto Ricevente personalmente o utilizzando i dati di contatto pubblicati.

v. Linea telefonica interna

La linea dovrebbe essere accessibile durante gli orari di attività dell’Affiliata e gestita da personale formato.

Tale canale di segnalazione potrebbe essere utile soprattutto per le Affiliate con tesserati minorenni/bambini. In ogni caso, si suggerisce di utilizzarlo solo in via

residuale rispetto ad altri che garantiscano una maggiore tutela della riservatezza del Segnalante e della Segnalazione. Le Affiliate che hanno la possibilità di implementare Sistemi di Gestione delle Segnalazioni che garantiscono maggiore sicurezza dovrebbero optare per altre forme.

vi. **Cassetta per segnalazioni**

Installare una cassetta per segnalazioni. Si dovrà prestare attenzione al luogo di collocazione della stessa, che deve essere sicuro, protetto e idoneo a garantire la riservatezza della persona che si accinge a inserire una Segnalazione e deve consentire l'accesso anche al di fuori degli orari di operatività dell'Affiliata.

Si dovrà prestare inoltre particolare attenzione alle misure di sicurezza fisica per garantire che la cassetta possa essere aperta solo dal soggetto che, nel contesto dell'Affiliata, è indicato come il Ricevente le Segnalazioni. Le Affiliate devono implementare misure di sicurezza idonee a garantire anche il rispetto della Normativa Privacy.

Tale canale di Segnalazione potrà essere scelto dalle Affiliate solo in via residuale rispetto ad altri che garantiscano una maggiore tutela della riservatezza del Segnalante e della Segnalazione. Le Affiliate che hanno la possibilità di implementare Sistemi di Gestione delle Segnalazioni che garantiscono maggiore sicurezza dovrebbero optare per altre forme.

Si precisa che ciascuna Affiliata potrà valutare di adottare un solo canale di Segnalazione o più di uno, a sua discrezione.

7. Elementi della segnalazione

Ciascuna Affiliata dovrebbe fornire in apposita procedura le indicazioni per la corretta formulazione di una Segnalazione.

In particolare, si dovrebbe prestare attenzione a evidenziare che le Segnalazioni debbano essere basate su **elementi precisi e concordanti** che portino il Segnalante ad avere un fondato sospetto della veridicità dell'oggetto della Segnalazione.

La Segnalazione dovrebbe contenere:

- ✓ una descrizione precisa dei fatti oggetto di Segnalazione;
- ✓ l'indicazione del/i Segnalato/i quale/i persona/e responsabile/i della/e violazione/i oggetto della Segnalazione, nonché eventuali altri soggetti coinvolti e/o che possono riferire sui fatti;

- ✓ l'indicazione delle circostanze di tempo e di luogo in cui si sono verificati i fatti oggetto di Segnalazione;
- ✓ tutti gli elementi utili alla ricostruzione dei fatti e all'accertamento della fondatezza della Segnalazione.

8. Procedura di gestione delle segnalazioni

Ciascuna Affiliata dovrebbe definire la procedura da seguire per la gestione delle Segnalazioni ricevute, avendo cura di regolamentare:

- il soggetto Ricevente la Segnalazione;
- le modalità di gestione della Segnalazioni;
- le modalità di conservazione della documentazione inerente alle Segnalazioni.

8.1 Soggetti Riceventi le Segnalazioni

Si suggerisce di identificare il soggetto Ricevente la Segnalazione nel Responsabile Safeguarding.

Qualora l'Affiliata abbia già implementato altri Sistemi di Gestione delle Segnalazioni (ad esempio, ai fini del Decreto 231, del Codice di Giustizia Sportiva, della normativa Whistleblowing e/o della normativa a tutela dei minori):

- (i) il Responsabile Safeguarding può essere incluso tra i soggetti riceventi in base alle procedure già adottate; oppure
- (ii) si possono stabilire appositi flussi informativi dai soggetti riceventi le Segnalazioni in conformità alle procedure in vigore, nei confronti del Responsabile Safeguarding, affinché il medesimo possa procedere alla gestione delle Segnalazioni per quanto di propria competenza.

L'Affiliata dovrà indicare nella procedura di Gestione delle Segnalazioni qual è nel proprio contesto il soggetto Ricevente le Segnalazioni che concernono il Responsabile Safeguarding. Tale soggetto avrà tutti i poteri e le responsabilità previste per il Ricevente le Segnalazioni con riferimento alla Segnalazione a lui diretta.

8.2 Modalità di gestione delle Segnalazioni

Ciascuna Affiliata deve definire le modalità di gestione delle segnalazioni. Si valuti di articolare il processo nelle seguenti fasi:

1) Analisi preliminare della Segnalazione

In tale fase, i Riceventi la Segnalazione dovranno verificare che la Segnalazione abbia ad oggetto le condotte indicate al par. 5.

2) Adozione di provvedimenti di quick - response

I Riceventi la Segnalazione, in qualunque modo acquisita, adottano ogni iniziativa ritenuta necessaria, anche in via d'urgenza (provvedimenti di quick - response), per:

- la prevenzione di tutte le forme di abuso, violenza e discriminazione eliminando ogni forma di pericolo;
- l'immediata cessazione delle forme di abuso in corso; e
- evitare ogni possibile reiterazione della violazione,

operando eventualmente a supporto della vittima.

Tali misure possono essere adottate anche in attesa dell'intervento degli altri organi di giustizia e a prescindere dall'effettuazione dell'istruttoria relativa alla Segnalazione.

In ogni caso, i provvedimenti di quick - response devono rispettare il principio di proporzionalità, tenendo in particolare considerazione la natura e la gravità delle violazioni, il numero di violazioni e qualsiasi altra circostanza rilevante (quali la minore età, le condizioni o menomazioni psicofisiche della vittima), ferme restando le procedure e le sanzioni previste dal Codice di Giustizia Sportiva.

3) Istruttoria e accertamento della segnalazione

L'obiettivo della fase di accertamento della Segnalazione è di procedere con le verifiche, le analisi e le valutazioni specifiche per riscontrare l'avvenuta violazione del Modello per la Safeguarding e/o del Codice di Condotta per la Safeguarding, nonché la commissione delle fattispecie che in qualunque modo possano configurare una ipotesi di abuso psicologico, abuso fisico, molestie e abusi sessuali, negligenza, incuria, abuso di matrice religiosa, bullismo e cyberbullismo e qualsivoglia comportamento discriminatorio; ciò ferme restando le eventuali indagini della Procura Federale e/o degli altri organi di giustizia ordinaria. Ove la Segnalazione sia effettuata con un grado di dettaglio non sufficiente a consentire di identificare elementi utili o decisivi ai fini dell'accertamento della fondatezza o meno della Segnalazione stessa, a condizione che il Segnalante non sia anonimo, i Riceventi la Segnalazione potranno interagire con lo stesso utilizzando modalità adeguate a mantenerne la riservatezza, al fine di acquisire elementi ulteriori e prima di archivarla.

Nello svolgimento dell'istruttoria, i Riceventi hanno la facoltà di:

- (i) sentire eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati (c.d. testimoni);

- (ii) avvalersi dell'ausilio di altri soggetti interni o esterni all'Affiliata in considerazione delle specifiche competenze tecniche e professionali richieste, a condizione che:
- il coinvolgimento di tali soggetti sia strettamente necessario per svolgere una corretta analisi della Segnalazione e per valutarne la fondatezza o meno;
 - tali soggetti assumano un obbligo di riservatezza quantomeno pari a quello gravante sui Riceventi la Segnalazione;
 - tali soggetti siano messi a conoscenza unicamente delle informazioni contenute nella Segnalazione che sono strettamente necessarie per lo svolgimento delle attività a loro richieste;
 - venga tenuta traccia scritta dei soggetti ulteriori coinvolti nel processo di analisi della Segnalazione e ne vengano documentate le attività.

In ogni caso, tutte le attività istruttorie devono essere compiute in modo tale da garantire la tempestiva ed efficace gestione delle Segnalazioni, con l'obiettivo di sanzionare celermente ogni violazione del Modello per la Safeguarding e/o del Codice di Condotta Safeguarding.

I Riceventi la Segnalazione e tutti i soggetti a qualunque titolo coinvolti hanno l'obbligo di astenersi dal procedimento di gestione della Segnalazione qualora sussistano a proprio carico conflitti di interesse, perché per esempio sono essi stessi i soggetti passivi della Segnalazione o perché sono legati da rapporti di parentela o amicizia con i soggetti passivi della Segnalazione. In tal caso, dovranno dichiarare l'esistenza del conflitto di interesse all'organo amministrativo dell'Affiliata che provvederà a individuare la persona da incaricare per la gestione della Segnalazione interessata.

La violazione degli obblighi di riservatezza ed astensione nella gestione della Segnalazione da parte dei Riceventi, così come da parte degli altri soggetti eventualmente coinvolti nella gestione della Segnalazione, comporta l'applicazione di sanzioni disciplinari ai sensi delle norme di legge, dei CCNL applicabili, del sistema sanzionatorio nei casi in cui quest'ultimo sia applicabile e fatta salva, in ogni caso, la validità dei provvedimenti degli organi di giustizia federali.

4) Chiusura delle operazioni di gestione della segnalazione

All'esito della chiusura delle operazioni di analisi preliminare della Segnalazione, ovvero di istruttoria e accertamento della stessa i Riceventi:

- (i) possono decidere per l'archiviazione della stessa, qualora la Segnalazione sia ritenuta da archiviare perché per esempio infondata o, comunque, non provata

anche in virtù dei riscontri probatori acquisiti in conformità alla normativa applicabile;

- (ii) informare il competente organo con poteri disciplinari per l'adozione dei necessari provvedimenti.

Le violazioni riscontrate devono essere comunicate alla Commissione Safeguarding della FIGC e, ove competente, anche alla Procura Federale, previo coordinamento con la medesima Commissione Safeguarding. Si rinvia al capitolo sul reporting in uscita previsto nell'allegato B alle Istruzioni applicative delle Linee Guida FIGC in materia di safeguarding (*"Istruzioni operative per la nomina del Responsabile contro abusi, violenze e discriminazioni"*).

8.3 Conservazione della documentazione inerente alla Segnalazione

Ciascuna Affiliata dovrà definire una modalità di archiviazione della documentazione relativa alla Segnalazione atta a preservare ogni tipo di documentazione nel rispetto della Normativa Privacy e dei requisiti di riservatezza della Segnalazione, del Segnalante e del Segnalato.

9. Tutela da atti di vittimizzazione secondaria

Ciascuna Affiliata dovrà espressamente vietare qualsiasi forma di vittimizzazione secondaria nei confronti del Segnalante e dei soggetti che abbiano anche solo manifestato l'intenzione di presentare una Segnalazione; di quelli che abbiano assistito o sostenuto un altro tesserato nel presentare una denuncia o una segnalazione; di quelli che abbiano reso testimonianza o audizione in procedimenti in materia di abusi, violenze o discriminazioni o intrapreso qualsiasi altra azione o iniziativa relativa o inerente alle politiche di safeguarding.

Ciascuna Affiliata dovrà, inoltre, prevedere specifiche sanzioni qualora siano posti in essere atti di vittimizzazione secondaria.

10. Trattamento dei dati personali

Ciascuna Affiliata deve individuare misure idonee a garantire un trattamento dei dati personali conforme al Regolamento 679/2016.

A tal proposito, anche considerato che l'Affiliata è la Titolare del trattamento ai sensi del Regolamento 679/2016, essa dovrà:

- sottoporre un appropriato format d'informativa ai sensi del Regolamento 679/2016 al Segnalante;
- raccogliere e trattare i dati personali al solo scopo di analizzare la Segnalazione, verificare i fatti e adottare eventuali misure correttive;

- cancellare senza indugio i dati personali eventualmente raccolti che non sono utili al trattamento di una specifica Segnalazione;
- preservare la sicurezza e più in generale la protezione dei dati, durante la loro raccolta, il loro trattamento, la loro memorizzazione e comunicazione.

11. Divulgazione della procedura

Le Affiliate devono implementare adeguate misure per la diffusione periodica presso i tesserati della procedura di Gestione delle Segnalazioni, del canale/i per le Segnalazioni e dei nominativi dei Riceventi la Segnalazione.

Al fine di effettuare una comunicazione efficace nei confronti dei bambini, si suggerisce di creare brochure volte a schematizzare la procedura per effettuare le Segnalazioni dando rilevanza agli elementi chiave.