

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE VIOLAZIONI DEL CODICE DI CONDOTTA





PROCEDURE DI GESTIONE VIOLAZIONI CODICE DI CONDOTTA (abstract Manuale del Personale)

[...]

4.7 Violazioni dello Standard di Condotta e Misure Disciplinari

In tutti i casi in cui emerge che il personale non stia rispettando le responsabilità connesse al proprio ruolo affidato, o non rispetti i diritti umani, gli standard di condotta previsti in questo manuale e nei suoi allegati, i valori e le procedure comunicati, UPP ha il diritto di intervenire con misure disciplinari che saranno soppesate secondo i seguenti criteri generali ed oggettivi:

- la serietà della violazione in termini di tipologia e gradazione nella tipologia (1. scorrettezza, 2. grave scorrettezza, 3. reato),
- lo specifico peso di una violazione in uno specifico contesto;
- il grado di responsabilità, specialmente quando la violazione è commessa da chi ha funzioni di supervisione e di decisione;
- L'esistenza di condizioni conosciute di potenziale e particolare stress, stato di necessità, buona fede e mancanze della struttura nell'affrontare e mitigare un rischio conosciuto o su cui si era già stati informati e allertati.

Le misure disciplinari di UPP spaziano come segue:

dalle sessioni di sensibilizzazione e di consapevolezza attraverso richiami scritti, ri-assegnazioni fino all'immediato licenziamento con o senza denuncia alle forze dell'ordine e all'autorità giudiziaria (a seconda del grado di illiceità del comportamento e del danno arrecato alla vittima e

all'organizzazione)

Come stabilito al punto 37) dello standard di condotta nel paragrafo 5.3, tutto il personale ha la responsabilità immediata e diretta di riferire su violazioni, tentate violazioni o sospetto di violazione avvenuti nel quadro delle operazioni di UPP e commessi dal/dalla denunciante stesso/a, da colleghi/e, dal personale dei partner, dai membri delle delegazioni di qualsiasi genere (anche del donatore), dai visitatori, sostenitori, membri di UPP, volontari/ie e chiunque altro negli spazi e nei tempi dei servizi resi da UPP.

4.7.1 Prima segnalazione e Conclusioni su prima valutazione e su avvio pieno procedimento di indagine interna

Le segnalazioni sulle violazioni, le tentate violazioni o il sospetto di violazione dello standard di condotta di UPP, delle altre Policy e procedure ivi allegato dal numero 1 al numero 9 e qualsiasi altra previsione rilevante in questo manuale dovranno farsi per iscritto attraverso il *Modulo di Segnalazione su Incidente (Allegato E)* a:

- l'immediato/a supervisore/a in linea manageriale del denunciante (dunque, per esempio al/alla PM per lo staff di progetto, il/la Capo Ufficio per il/la PM, il/la Capo Missione per il/la Capo Ufficio, al/alla Rappresentante Paese per il/la Capo Missione dove il/la Rappresentante Paese esista oppure dove non esista al/alla Desk Officer in HQ, al/alla Capo Dipartimento di riferimento per il personale impiegato in sede e non collocato su progetto) o al/alla supervisore/a di secondo livello sulla linea manageriale qualora il soggetto che avrebbe commesso la violazione e su cui si riporta sia proprio il/la supervisore/a immediato/a;

tenendo in copia:

- il secondo livello di supervisione sulla linea manageriale (seguendo l'esempio precedente dunque: il/la Capo Ufficio per lo staff di progetto che riporti sulla violazione, il/la Capo Missione per il/la PM che riporti sulla violazione, il/la Rappresentante Paese (dove ci sia) per il/la Capo Ufficio che riporti sulla violazione oppure, dove il RP non ci sia, il/la Desk Officer, il/la Capo Dipartimento per il/la Capo Missione che riporti di una violazione, il/la Direzione per il personale impiegato in sede e non collocato su progetto).

Entro 48 ore dalla ricezione del rapporto, i/le due supervisori/e sollecitati/e dovranno arrangiare i materiali del caso, le informazioni eventualmente già a disposizione su quanto riportato, fare una prima valutazione del rapporto per identificare la qualità della condotta riportata e il grado eventuale di serietà, così come la lista di questioni, argomenti ed aspetti da approfondire con il/la denunciante. Questa prima valutazione può avvenire anche verbalmente, ma la Commissione composta da questi/e due supervisori/e dovrà poi procedere a raccogliere il rapporto dal/dalla denunciante in persona (riunione in presenza oppure chiamata skype con telecamera accesa) entro le 72 ore successive al primo rapporto anche informale.

L'intero processo dovrà restare altamente confidenziale tra le 3 persone coinvolte in questa fase (denunciante, supervisori/e).

Una volta che si sia realizzato l'incontro di queste tre figure in modo formalizzato con la compilazione di un verbale, se:

- si accerta che il comportamento riferito è stato frainteso dal/dalla denunciante,
- oppure non rilevi contro alcun punto dello standard di condotta, delle policy e dei principi etici,

- o sia evidentemente artefatto per colpire la reputazione del soggetto del rapporto, essendovi una evidente e massiccia mancanza di prove o qualsiasi indizio di prova per i fatti riportati;

la decisione di chiudere il caso in fase iniziale è comunque presa tramite consensus dei membri della commissione e ove possibile anche del/della denunciante, tutto il procedimento fin qui viene messo a verbale che viene firmato dalle parti coinvolte e mantenuto tra i file di questa natura appositamente protetto da password e da una denominazione non allusiva alla natura dei contenuti del file stesso. Nel caso in cui non si raggiunga l'accordo sulla chiusura del caso in questa fase, chi sia in disaccordo può attivare la fase di revisione prevista nel paragrafo successivo 4.7.3

Qualora invece, dalla riunione di queste tre figure formalizzata in verbale risulti che:

- il comportamento è confermato in dettaglio e tipologia da parte del/della denunciante,
 - e sembra rilevare rispetto ad uno qualsiasi dei punti sullo standard di condotta, le policy ed i principi etici,
 - e vi siano indizi di prove
 - o, in ogni caso in cui riguardi i punti 1), 4), 6), 11), 12), from 14) to 17), from 19) to 21) and for 37) o concernente PSEA
- il procedimento di indagine interna deve proseguire necessariamente.

4.7.2 L'indagine interna:

Durante tutto il procedimento di indagine interna la commissione deve assicurare il rispetto dei diritti previsti in un procedimento democratico come previsto dalle regole del *due process of law*. In particolare si raccomanda di evitare l'intento inquisitorio e di puntare a risolvere la condizione di instabilità e di tensione che si viene a creare normalmente a fronte di una sospetta o provata violazione del codice di condotta e di mettere al centro del proprio interesse la/le vittima/e e la protezione dell'ambiente di lavoro e di rilascio dei servizi alle comunità affiancate. Il chiarimento che può derivare da questo procedimento inoltre può contribuire nettamente a proteggere anche la persona sospettata di violazione, la sua reputazione anche nel caso di effettiva colpevolezza contro asseveramenti della percezione sulla violazione o addirittura dichiarazioni mendaci e voci che ne intacchino la credibilità in modo sotterraneo. Infatti, ogni inizio di procedimento deve essere interpretato anche da questo punto di vista, quale occasione di risolvere alla radice mormorii e speculazioni che altrimenti, restando sotterranee, porterebbero molto più nocimento alla persona sospettata *in primis* e a tutta l'organizzazione.

L'avvio del procedimento di indagine interna deve essere comunicato al personale di sede centrale rilevante (il/le Desk di riferimento del soggetto che avrebbe commesso la violazione o il/la Capo Dipartimento o la Direzione per il personale impiegato in sede centrale) prontamente con riferimento al *Modulo di Rapporto su Incidenti (Allegato E)*.

Il soggetto che sia sospettato di violazione può richiedere l'assistenza di una terza parte per la traduzione/mediazione culturale. Questa terza parte può anche essere un/una collega che in questo caso sarà obbligato/a ad una strettissima confidenzialità, a pena di ulteriore procedimento disciplinare nei suoi confronti.

In ulteriori 48 ore dalla conclusione sulla prima valutazione la Commissione deve convocare il soggetto sospettato di violazione, rivelare le ragioni della convocazione mantenendo fin dove possibile segreta l'identità del/della denunciante.

Questa fase deve avvenire di persona (fin dove possibile) ed essere mantenuta strettamente confidenziale, mentre la persona sospettata può richiedere qui ulteriori 48 ore di tempo per organizzare la propria difesa/versione, le ulteriori informazioni e prove che è in grado di portare a sostegno della propria versione.

Anche di questa fase si redige apposito verbale, riconfermato dalle parti presenti e controfirmato e mantenuto nei file dello staff debitamente protetto da password e da una denominazione che non sia allusiva dei suoi contenuti o della persona sospettata.

In seguito, la Commissione può ancora raccogliere informazioni convocando eventuali testimoni oculari, informati dei fatti e la vittima stessa qualora non sia questa il/la denunciante.

Di tutte le prove e fatti ed indizi raccolti la Commissione deve sempre informare la persona sospettata in modo da consentire una piena difesa e scarico sempre mantenendo confidenziale identità di vittima e testimoni.

Questa fase di ulteriore investigazione può durare fino a massimo 7 giorni successivi alla prima convocazione della persona sospettata, a meno che non vi siano oggettive ragioni per un'ulteriore estensione come l'assenza di informatori ed informatrici essenziali alla ricognizione del caso e simili. Il membro della Commissione che sia il secondo grado di supervisione allertato dal/dalla denunciante è responsabile di assicurare che il caso riportato sia esaminato integralmente e che tutte le parti coinvolte abbiano avuto l'occasione e siano state messe nelle migliori condizioni praticabili per esprimere pienamente la loro versione dei fatti, nella lingua che preferiscano usare a questo fine.

Quando la Commissione ritiene di avere raccolto tutte le informazioni necessarie e possibili per l'indagine interna (anche tramite l'estensione ai 7 giorni consecutive alla prima audizione della persona sospettata o comunque entro l'ulteriore termine dettato dalle condizioni oggettive di estensione dei tempi), convoca di nuovo la persona sospettata per un'ultima verifica incrociata a posteriori su tutte le informazioni e le eventuali prove e gli indizi raccolti da tutte le parti coinvolte.

A questa fase la Commissione procede alle sue conclusioni, soppesando i seguenti elementi:

- l'effettiva o la verosimigliante violazione e la sua gravità (1. scorrettezza, 2. grave scorrettezza, 3. reato)
- il valore specifico di quella violazione in quel preciso contest in cui sia stata commessa;
- il livello di responsabilità funzionale del sospettato/ della sospettata;
- la considerazione dell'esistenza di scuse che mitigano il comportamento anche scorretto come l'esaurimento l'alto livello di stress, lo stato di necessità, l'aver agito in buona fede, e la mancanza di risposta strutturale a rischi che l'organizzazione conosceva anche nel potenziale effetto dannoso di questo tipo.

La Commissione dovrà concludere dunque con un rapporto formale finale che contenga:

- la decisione finale,
- la descrizione breve del procedimento organizzato e condotto,
- il processo di valutazione dei criteri
- le motivazioni sottese alle conclusioni raggiunte.

Il rapporto finale dovrà essere in italiano o in inglese qualora la persona sospettata non sia italiana e in altra lingua cui la persona sospettata sia familiare ed utilizzata nel procedimento.

Di questo rapporto finale la Commissione deve informare la persona sospettata, il/la denunciante originale ed i supervisori/le supervisee rilevanti della persona sospettata presso la sede centrale. In

questa disseminazione la versione del rapporto sarà votata all'essenzialità delle descrizioni ed eviterà l'identificazione della persona denunciante, della vittima e della persona trovata colpevole oppure innocente.

4.7.3 Revisione dell'indagine interna e delle decisioni prese:

Contro le conclusioni della Commissione, la persona trovata colpevole, il/la denunciante originario/a o anche i/le supervisor/e in sede centrale possono richiedere una revisione dell'intero procedimento in 5 giorni dalla ricezione del rapporto finale.

Il procedimento di revisione deve essere condotto da una Commissione composta da gradi superiori di supervisione dei membri della prima Commissione di indagine interna, evitando che siano coinvolti/e i/le manager in HQ che siano stati/e informati/e del lancio del primo procedimento o vi abbiano in qualche modo partecipato (dunque si raccomanda qui di coinvolgere la Direzione Generale e il/la Responsabile del Personale).

La fase di revisione ripercorrerà tutti i passaggi del primo procedimento interno, rivedendo e rivalutando tutti i documenti, le testimonianze e gli elementi raccolti senza pregiudizio rispetto alla loro interpretazione.

Quando il comportamento da sanzionare rilevi come reato, i membri della Commissione (o chi ha la rappresentanza legale dell'organizzazione nei vari Paesi) dovrà prontamente denunciare il caso alle autorità competenti, qualsiasi sia la nazionalità della persona sospettata e alle rappresentanti consolari deputate in base alla stessa nazionalità del/della sospettato/a.

Nei casi in cui la persona sospettata debba riconoscere davanti alla Commissione di aver effettivamente commesso il fatto che violi gli standard di condotta, il procedimento si concluderà con un rapporto basato sulla sola dichiarazione del/della sospettata indirizzata all'Organizzazione, datata e firmata che spieghi anche i dettagli del comportamento tenuto in violazione dello standard di condotta. Nel caso in cui questa dichiarazione spontanea sia stata estorta dai membri della Commissione oppure da terzi/e, la persona sospettata e dichiarante avrà la possibilità di contestare la validità della confessione entro un mese da quando l'abbia depositata. Contemporaneamente a questa contestazione di validità la persona obbligata a rendere la confessione con metodi di pressione dovrà depositare un rapporto (Modulo di Rapporto su Incidenti) contro la persona o le persone che abbiano esercitato pressione nei suoi confronti per l'estorsione della confessione/dichiarazione.

4.7.4 Misure disciplinari applicabili

a. Sessioni di sensibilizzazione e consapevolezza

In tutti i casi in cui il comportamento riportato con il Modulo di Rapporto su Incidenti non rilevi esattamente contro il codice di condotta previsto (Policy incluse) ma comunque faccia emergere un'evidente e rischiosa mancanza di conoscenza e di consapevolezza rispetto alla qualità di alcuni comportamenti o convinzioni comunque a rischio (ad esempio: come buona fede, correttezza ed onestà si esplicano nell'azione quotidiana nell'ambiente di lavoro, cosa sia ambiente di lavoro, come le questioni di genere influenzino il vocabolario da utilizzare e le relazioni sul lavoro, o come un semplice apprezzamento confidenziale espresso nei confronti di un beneficiario o una beneficiaria possa comportare, ecc.), la Commissione può assegnare alla persona originalmente sospettata di una

violazione un certo numero di ore da svolgere in sessioni di sensibilizzazione e consapevolezza sul valore dei propri comportamenti su una materia specifica. I/le manager deputati/e provvederanno a svolgere queste sessioni con la persona originalmente sospettata di violazione e, qualora debba risultare di beneficio, potranno arrangiare queste sessioni in modo collettivo su un certo gruppo di colleghi/ghe o un intero ufficio.

Di queste sessioni dovrà esserci:

- una griglia che descriva gli argomenti trattati, in quale giorno ed in quale orario, le firme dei/delle partecipanti e del/della formatore/formatrice
- un breve test iniziale
- un breve test finale per valutare ogni spostamento nella conoscenza
- un breve test di auto-valutazione.

Tutti questi documenti che traccino le misure applicate dovranno essere mantenuti nei file del personale.

b. Richiami

- Un richiamo può essere emesso contro il personale in caso di violazioni di piccola o media entità che non comportino il licenziamento immediato.
- Un richiamo può avvenire verbalmente in presenza di testimoni la prima volta, ma in generale dovrà essere sostanziato per iscritto.
- Qui una lista (non esaustiva) di cosa possa considerarsi violazione di piccolo o media entità:
 - Resa di lavoro non efficiente (ore lavorative, rispetto delle scadenze, comportamenti che sollecitino conflitto o non siano collaborativi, assenza ingiustificata da riunioni, mancata consegna di report di lavoro e scorretta gestione finanziaria (prime note di progetto, richieste di trasferimento fondi, previsioni di spesa), mancato rispetto e/o violazione delle procedure vigenti e comunicate debitamente.);
 - Negligenza parziale sulle prescrizioni dei Termini di Riferimento o di questo Manuale;
 - Scarsa attenzione ai valori di UPP;
 - Omissione e manipolazione delle informazioni per ragioni di tornaconto personale (anche ideologico e basato su propria opinione)
 - Atteggiamenti offensivi o aggressive verso altri/e;
 - Farsi coinvolgere o coinvolgere qualcuno/a nel gioco d'azzardo per la prima volta;
 - Essere in stato di alterazione mentale sul lavoro a causa di imperizia (vedi uso eccessivo di un medicinale, ecc.)
 - Ritardo o Omissione nel riportare un evento per cui ci sia obbligo di rapporto senza l'intenzione di nascondere.
- Tutti i richiami scritti sono emessi dalla Commissione di indagine interna e devono essere approvati e autorizzati dalla Direzione che si consulta con il/la Responsabile del Personale e il/la Capo Dipartimento di riferimento della persona richiamata.
- La persona richiamata può procedere internamente contro il richiamo emesso per la sua revisione o ritiro secondo le regole della revisione dei procedimenti nel paragrafo precedente 4.7.3
- Il primo richiamo può già contenere un'anticipazione sulle misure che si applicheranno in caso di reiterazione del comportamento.

- Al secondo richiamo (Censura) scritto si potranno già immediatamente applicare misure correttive del comportamento, come la riorganizzazione della sede di lavoro e dei compiti assegnati
- Al terzo richiamo scritto per la reiterazione dello stesso comportamento può essere applicato il licenziamento. Altrimenti, un'altra misura applicabile è la sospensione non retribuita dal lavoro per un mese e per tutto il tempo in cui non si rilevi collaborazione nell'ottemperanza.
- In caso non vi sia accordo rispetto all'emissione di richiami tra chi è deputato/a a decidere e chi deve essere consultato/a la questione può essere portata all'interno delle procedure di soluzione delle controversie nel paragrafo 11 che segue.
- Tutti i richiami emessi restano nei file individuali del personale fino alla durata del contratto con UPP.

c. Licenziamento immediato

- Il personale verrà immediatamente licenziato qualora:
 - Se il personale commette una violazione grave dello standard di condotta o un reato;
 - Se il personale commette una seria violazione dei suoi Termini di Riferimento.
- La seguente lista (non esaustiva) può essere considerata una grave violazione dello Standard di condotta:
 - Furto,
 - Contraffazione di documenti
 - Frode e complicità nella Frode
 - Comportamento immorale negli spazi ed orari di lavoro,
 - Insubordinazione grave,
 - Risse e aggressioni fisiche ed eccesso di legittima difesa,
 - Essere sotto l'influenza di sostanze psicotrope o ubriachi durante l'orario di lavoro,
 - Commissione di uno qualsiasi dei comportamenti rientranti nella PSEA;
 - Supportare e produrre pornografia,
 - Qualsiasi uso di pornografia infantile;
 - Essere attivamente coinvolti/e in qualsiasi abuso nei confronti di chiunque,
 - Aver creato pericolo per l'incolumità delle comunità affiancate e delle persone che le compongono attraverso un comportamento scellerato ed in violazione delle raccomandazione e linee guida ivi contenute o trasmesse dai/dalle supervisor/e e colleghi/ghe,
 - Molestie gravi nei confronti di chiunque,
 - Sfruttare le immagini personali di beneficiari/ie, colleghi/e, associati/e, volontari/ie, membri di delegazioni ecc, senza apposito consenso e per uso personale;
 - Utilizzare i contatti ottenuti attraverso UPP o i mezzi e le strumentazioni di UPP per profitto personale,
 - Creare mormorio o addirittura fabbricare prove per distruggere la reputazione di UPP, di propri/ie colleghi/ghe e dei beneficiari/ie intenzionalmente o negligenemente;
 - Aver commesso reati contro la persona e contro le proprietà intenzionalmente;
 - Ripetuta negligenza ed imperizia del comportamento che metta a rischio l'incolumità di alter persone o danneggi le proprietà di UPP o affidate ad UPP;
 - Danno volontario alle persone o alle proprietà di UPP o affidate ad UPP.

- La lettera di licenziamento immediato dovrà essere sempre emessa e firmata dalla Direzione. Essa sarà inviata al personale tramite raccomandata con ricevuta di ritorno presso la residenza e/o il domicilio comunicato all'organizzazione tramite la scheda dati (**Allegato H**) ed inserito a contratto.
- La decisione di licenziamento viene comunque presa nel corso di un procedimento garantito collettivo come indicato dal paragrafo 4.7.
- Il silenzio della persona raggiunta dalla lettera o la non manifesta contestazione tramite le procedure previste o l'autorità giudiziaria competente (magistratura del lavoro) entro 15 giorni dalla ricezione della lettera.
- Quando il comportamento che genera il licenziamento immediato consista in un reato, chi ha la Rappresentanza legale dell'Organizzazione dovrà rimettere il caso all'autorità giudiziaria.

In caso di licenziamento immediato, non verrà corrisposto alcun preavviso. La persona licenziata riceverà soltanto il salario maturato fino al giorno del licenziamento.

[...]

Un Ponte Per - UPP

ONG

Headquarters

Via Angelo Poliziano, 18-20-22, 00184 Roma - Italia

Tel. (+39) 0644702906, Fax (+39) 0644703172

e-mail: info@unponteper.it