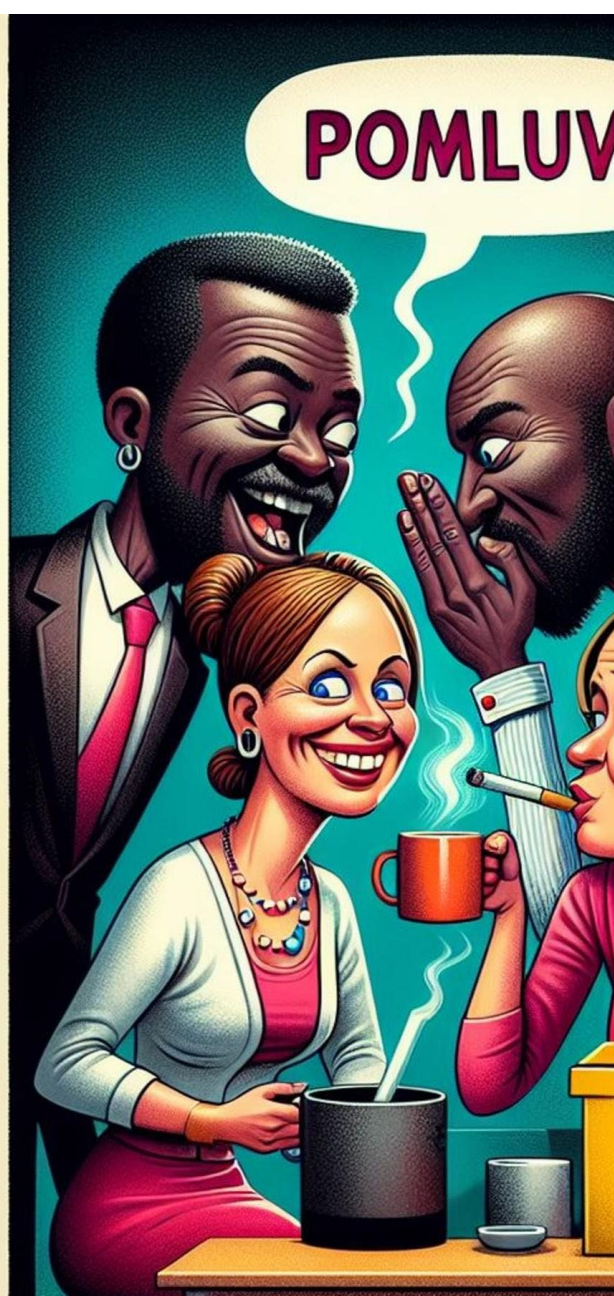


04 Směrnice_Stížnosti v P+

„Stížnosti v P+“		
	Datum	Autor
Vypracoval	červen 2025	Bc. Vojtěch Jágl Ing. Tereza Nováková, Ph.D.
Schválil	30.6.2025	Mgr. Petr Steklý
Účinnost od:	1.7.2025	Vydání: 3



Výtah ze Směrnice 04 Stížnosti v P+

Tato směrnice stanovuje transparentní a efektivní systém řešení stížností zaměstnanců i veřejnosti v P+. Stížnosti jsou vnímány jako nástroj pro zvyšování kvality služeb. Směrnice je účinná dnem schválení a její změny vyžadují souhlas užšího vedení. Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance P+.

Co ve Směrnici 04 naleznete a na co vám odpoví:

1. Účel a cíl směrnice

- **Účel:** Řeší stížnosti zaměstnanců na nadřízené/kolegy a stížnosti veřejnosti na pracovníky P+.
- **Klíčové zaměření:** Stížnosti jsou chápány jako příležitost ke zlepšení a měly by následovat po pokusu o domluvu.
- **Vazba na další předpisy:** Zavedení Vnitřního oznamovacího systému organizace dle zákona o ochraně oznamovatelů (příloha č. 2 této směrnice)
- **Co neřeší:** Neřeší stížnosti klientů (ty jsou v metodikách služeb).

2. Definice pojmů

- **Stížnost:** Vyjádření nespokojenosti zaměstnance s postupy, jednáním kolegů/nadřízených.
- **Podnět:** Návrh na zlepšení fungování organizace bez osobní nespokojenosti.
- **Oznamovatel (stěžovatel):** Osoba podávající stížnost/podnět.
- **Dotčený:** Osoba, jíž se stížnost týká.
- **Příjemce stížnosti:** Osoba/orgán organizace pověřený řešením stížností (např. vedoucí, HR, ředitel).

3. Postup podání stížnosti

- **Způsoby podání stížnosti:**
 - Písemně: osobně, e-mailem, korespondenčně (včetně formuláře).
 - Ústně: osobně příjemci (se sepisem záznamu).
 - Anonymně: prostřednictvím formuláře na webu.
- **Obsah stížnosti:** Musí obsahovat popis problému, okolnosti, časový rámec, identifikaci zúčastněných a návrhy řešení. Podávání probíhá s respektem k právům a etice.
- **Osoby, ke kterým může být vznesena stížnost:**
 - Standardně přímému nadřízenému.
 - Pokud se týká přímého nadřízeného, pak jeho nadřízenému (sekční vedoucí, ředitel, předseda správní rady, externí instituce).
 - Stížnost je vždy evidována u příjemce a předána personalistovi (při střetu zájmů řediteli).
 - Je zachována mlčenlivost vůči nezúčastněným zaměstnancům.

4. Postup řešení stížnosti

- **Povinnosti příjemce stížnosti:** Potvrdit přijetí do 1 týdne, zahájit řešení do 2 týdnů.
- **Plán řešení:** Příjemce zpracuje plán řešení (analýza, konzultace, opatření). Konečné rozhodnutí bude předáno oznamovateli do 1 měsíce (s možností prodloužení).

5. Odvolání vůči výsledku řešení stížnosti Zaměstnanec má právo na odvolání u nadřízeného pracovníka v hierarchii.

6. Ochrana oznamovatelů Organizace zajišťuje, že oznamovatel nebude diskriminován nebo vystaven odvetě.

7. Evidence a archivace stížností Všechny stížnosti, řešení a výsledky jsou evidovány personalistou po dobu 5 let (nebo déle dle archivačních předpisů).

Závěrečná ustanovení Směrnice je účinná dnem schválení. Všichni zaměstnanci jsou odpovědní za její dodržování a seznámení se s obsahem.

Přílohy

- Příloha č. 1: Vzor formuláře podání stížnosti: Obsahuje náležitosti pro podání stížnosti.
- Příloha č. 2: Vnitřní oznamovací systém

Úvodní ustanovení

Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance a zaměstnankyně Prostor plus o.p.s. (dále jen P+) a ti jsou povinni se jí řídit. Platnost směrnice začíná dnem jejího schválení. Změny či výjimky ze směrnice musí odsouhlasit užívané vedení organizace.

1. Účel a cíl směrnice

- Tato směrnice řeší postup stížností zaměstnanců a zaměstnankyň P+ (dohodáře, interní i externí spolupracovníky) na své nadřízené či kolegy a kolegyně a postup stížností odborné i široké veřejnosti na pracovníky a pracovnice P+. Stížnosti nejsou vnímány a priori jako negativní hodnocení, ale je s nimi zacházeno jako s nástrojem reflexe a možné změny směrem ke zvyšování kvality služeb. Pracovníci a pracovnice jsou motivováni, aby se „nebáli“ sdělit svůj názor i touto formální cestou. Stížnost = šance změnit něco k lepšímu. Ke stížnosti však přistupujeme až ve chvíli, kdy jsme se pokusili s dotyčnou osobou (osobami) situaci vyřešit domluvou, resp. vzájemnou dohodou.
- S ohledem na zákon č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, ve znění pozdějších předpisů (dále „Zákon“ nebo „zákon o ochraně oznamovatelů“), tzv. Whistleblowing, který uvádí především podmínky podávání a posuzování oznámení o možném protiprávním jednání, a podmínky poskytování ochrany fyzickým osobám, které oznámení učinili, je zaveden **Vnitřní oznamovací systém společnosti**, který je přílohou této směrnice (příloha č. 2).
- Směrnice neřeší stížnosti klientů, jejichž postup je popsán v metodikách jednotlivých služeb.
- Cílem směrnice je zajistit transparentní, spravedlivý a efektivní systém řešení stížností a poskytnout zaměstnancům P+ nástroj pro vyjádření svých obav, námětů a stížností.

2. Definice pojmů

- **Stížnost:** Vyjádření nespokojenosti zaměstnance s organizačními postupy, jednáním kolegů, nadřízených, nebo jinými aspekty spojenými s prací v organizaci.
- **Podnět:** Návrh na zlepšení fungování organizace, který nemusí zahrnovat osobní nespokojenost.
- **Oznamovatel (stěžovatel):** Zaměstnanec, který podává stížnost nebo podnět.
- **Dotčený:** Osoba, na kterou se stížnost vztahuje (proti které byla podána), nebo která má k předmětu stížnosti přímý vztah.
- **Příjemce stížnosti:** Osoba nebo orgán organizace pověřený řešením stížností (např. vedoucí úseku, personalista, ředitel organizace, případně externí osoba), viz. kapitola 3.3.

3. Postup podání stížnosti

3.1. Způsoby podání stížnosti

- **Písemně** – osobně, prostřednictvím e-mailu nebo korespondenčně, prostřednictvím oficiálního formuláře (<https://www.prostor-plus.cz/ke-stazeni/ostatni-dokumenty>)
- **Ústně** – osobně příjemci stížnosti (bude sepsán záznam)
- **Anonymně** – prostřednictvím formuláře na webu organizace

3.2. Obsah stížnosti

- Popis problému, jeho okolností a časový rámec.
- Identifikaci zúčastněných stran (pokud je to možné)
- Případné návrhy na řešení.

Obsah stížností v P+ je zastřešen následujícími dokumenty - Listina základních lidských práv a svobod, Standardy kvality sociálních služeb a dalšími oborovými Standardy (pokud jim daný program podléhá), Zákon o sociálních službách, Zákon o ochraně oznamovatelů.

Podávání a projednávání stížnosti probíhá způsobem, který je prostý nevhodného chování a akceptuje základní lidská práva, svobodu a etiku práce. Zaměstnanec má právo vznést stížnost, pokud nebyla dodržena jeho práva, nebo se cítí jinak ohrožen.

3.3. Osoby, ke kterým může být vznesena stížnost dle organizační struktury organizace

Stížnost oznámí svému přímému nadřízenému. Pokud se stížnost týká právě přímého nadřízeného, adresuje ji jeho přímému nadřízenému.

- vedoucí služby (stížnost na pracovníky/kolegy či způsob fungování služby)
- vedoucí sekce P+ (v případě neuspokojivého řešení stížnosti s vedoucím služby; stížnost na vedoucího služby)
- ředitel organizace (v případě neuspokojivého řešení stížnosti vedoucím sekce; stížnost na vedoucí sekce)
- předseda správní rady organizace, správní rada organizace (v případě neuspokojivého řešení stížnosti ředitelem organizace; stížnost na ředitele organizace)
- zástupce profesních zastřešujících organizací (ČAS, APAS, APSS apod.), Krajský úřad Středočeského Kraje, Inspekce kvality sociálních služeb MPSV, Helsinský výbor (v případě neuspokojivého řešení stížnosti správní radou organizace; stížnost na správní radu organizace)

Písemná stížnost může být podaná buď na formuláři (příloha č. 1 této směrnice) či volně textem. Jestliže je stížnost podaná ústně, provede o ní příjemce stížnosti zápis do formuláře stížností. Stížnost je evidována vždy u příjemce stížnosti a jsou s ní seznámeni všichni, jichž se týká. Zároveň ji vždy příjemce stížnosti zašle/předá personalistovi organizace (při střetu zájmů řediteli organizace) a obeznámí jej s obsahem a kontexty stížnosti.

Ve vztahu k ostatním zaměstnancům a zaměstnankyním, jichž se stížnost netýká, je zachována mlčenlivost, případně jsou jim sděleny obecné výstupy, které v důsledku řešení stížnosti vyplynuly.

4. Postup řešení stížností

4.1. Povinnosti příjemce stížnosti

- potvrdit přijetí stížnosti do 1 týdne od jejího přijetí (pokud je znám oznamovatel)
- zahájit řešení stížnosti do 2 týdnů od přijetí

4.2. Plán řešení

Příjemce stížnosti zpracuje plán řešení, který zahrnuje:

- analýzu situace a shromáždění relevantních informací
- konzultace se zúčastněnými stranami
- opatření ke zmírnění řešeného problému/nastalé situace, pokud je to vhodné, nebo by vzniklá situace mohla ohrozit chod služby/programu

Konečné rozhodnutí o stížnosti bude předáno oznamovateli (pokud není anonymní) do 1 měsíce od jejího přijetí. Ve zvláště složitých případech se může lhůta prodloužit, kdy budou s tímto v souladu všichni zúčastnění a lhůta bude písemně zaznamenána.

5. Odvolání vůči výsledku řešení stížnosti

Zaměstnanec má v případě nespokojenosti s řešením stížnosti právo na odvolání u nadřízeného pracovníka - viz struktura uvedená v [bodě 3.3.](#)

6. Ochrana oznamovatelů

Organizace zajišťuje, že se oznamovatel nestane obětí diskriminace, odvety nebo jiného znevýhodnění v souvislosti s podáním stížnosti. Pokud bude zjištěno porušení těchto zásad, budou přijata odpovídající opatření.

7. Evidence a archivace stížností

Všechny stížnosti, jejich řešení a výsledky jsou evidovány v interní evidenci stížností, který spravuje personalista organizace P+.

Evidence zahrnuje **datum podání, obsah stížnosti, postup řešení a konečný výsledek.**

Dokumentace stížností bude **uchovávána po dobu 5 let**, případně archivována.

Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem schválení statutárním zástupcem organizace. Odpovědnost za dodržování této směrnice mají všichni zaměstnanci organizace. Každý zaměstnanec je povinen se s jejím obsahem seznámit a dodržovat ji v rámci své pracovní činnosti.

Přílohy

- [Příloha 1 – Vzor formuláře podání stížnosti](#)
- [Příloha 2 - Vnitřní oznamovací systém](#)

Příloha č. 1 – Vzor formuláře podání stížnosti

Formulář podání stížnosti

1. Identifikace stěžovatele:

Jméno:

Kontakt:

2. Předmět stížnosti:

3. Vyjádření stěžujícího (pracovník/pracovnice):

4. Datum přijetí stížnosti:

5. Osoba, která stížnost přijala:

6. Poučení o možnosti se odvolat v případě neuspokojivého vyřízení stížnosti (nadřízenému či oborové asociaci nebo organizaci zabývající se ochranou lidských práv):

7. Způsob domluveného vyrozumění:

korespondenčně / emailem / telefonicky / písemně nebo ústně při nejbližším kontaktu v zařízení/programu

V..... dne.....

.....
podpis stěžujícího

.....
podpis příjemce/příjemkyně stížnosti

Příloha č. 2 - Vnitřní oznamovací systém

Úvodní ustanovení

1. Účel

2. Definice pojmů

3. Působnost vnitřního oznamovacího systému

4. Podávání oznámení

5. Přijímání oznámení

6. Posouzení Oznámení

7. Řešení oznámení

8. Evidence oznámení a doba uchování

9. Další povinnosti při řešení oznámení

Závěrečná ustanovení

Úvodní ustanovení

Společnost Prostor plus o.p.s se sídlem Na Pustině 1068, 280 02 Kolín, IČ 265 94 633 (dále jen “Společnost”) s ohledem na zákon č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, ve znění pozdějších předpisů (dále „Zákon“ nebo „zákon o ochraně oznamovatelů“), tzv. Whistleblowing, který uvádí především podmínky podávání a posuzování oznámení o možném protiprávním jednání, a podmínky poskytování ochrany fyzickým osobám, které oznámení učinili, zavedla Společnost tento Vnitřní oznamovací systém. Tento dokument je závazný pro všechny zaměstnance a zaměstnankyně a ti jsou povinni se jí řídit. Platnost začíná dnem jeho schválení. Změny či výjimky musí odsouhlasit užší vedení organizace.

1. Účel

Účelem zavedení vnitřního oznamovacího systému je stanovení podmínek pro podávání oznámení o protiprávní činnosti, dále pro přijetí a posouzení těchto oznámení, jakož i pro zajištění nápravy a evidenci řešení oznámení.

Cílem je stanovení postupů pro oznamování a vypořádání nelegitimních, neetických nebo nezákonných praktik na pracovišti, které se dějí s nebo i bez souhlasu přímých nadřízených a v rozporu s interně stanovenými požadavky, a mohou tak ohrozit kvalitu poskytovaných služeb. Je definován zavedený postup pro získávání a zpracování důvěrných informací. Každý zaměstnanec má možnost podat podnět či stížnost anonymně i osobně.

2. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy mají v tomto dokumentu následující význam:

- **Dotčené osoby** znamenají zaměstnance Společnosti, včetně zaměstnanců dočasně přidělených k výkonu práce pro Společnost, členy orgánu Společnosti, další osoby vykonávající Pracovní činnost pro Společnost a jakékoli další fyzické a právnické osoby spolupracující se Společností na základě smluvního vztahu a jejich zaměstnance, členy orgánů a další spolupracující osoby.
- **Informace vyloučené z oznámení** znamenají informace, jejichž sdělením v rámci Oznámení by došlo k porušení zákonné povinnosti mlčenlivosti, zejména informace týkající se činnosti zpravodajských služeb České republiky, informace, jejichž sdělením by došlo k porušení povinnosti mlčenlivosti registrované církve či náboženské společnosti v souvislosti s výkonem zpovědního tajemství nebo obdobného práva, informace, které by mohly ohrozit podstatný bezpečnostní zájem České republiky, informace podléhající lékařskému tajemství, informace podléhající advokátní mlčenlivosti a další informace uvedené v § 3 Zákona.
- **Nápravné opatření** znamená opatření k nápravě Protiprávního jednání a k budoucímu předcházení jeho vzniku.
- **Nástroj** znamená nástroj pro přijímání a řešení Oznámení v rámci Společnosti, dostupný na adrese <https://int.prostor-plus.cz/>
- **Odvetné opatření** znamená jakékoli jednání vyvolané Oznámením a učiněné Společností či jinou osobou na její pokyn, ke kterému dochází v souvislosti s výkonem Pracovní činnosti a které mohou Oznamovatel či Spřízněná osoba důvodně považovat za zásah do svých práv či oprávněných zájmů, a to zejména rozvázání pracovního poměru, odvolání vedoucího zaměstnance z pracovního místa, změna pracovní doby nebo pracoviště, snížení platu nebo odměny z dohody, nerovné zacházení nebo jiné znevýhodnění.
- **Oznámení** znamená podnět učiněný Oznamovatelem o Podezřelé skutečnosti, který obsahuje alespoň informace uvedené v čl. 4.4 tohoto přípisu.
- **Oznamovatel** znamená fyzickou osobu činící Oznámení dle Zákona, která ví a/nebo se jinak dozvěděla Podezřelé skutečnosti před výkonem, při výkonu nebo po výkonu Pracovní činnosti

- **Podezřelá skutečnost** znamená skutečnost nasvědčující dřívějšímu či budoucímu Protiprávnímu jednání.
- **Protiprávní jednání** znamená jednání, k němuž došlo nebo má dojít u osoby, pro niž Oznamovatel, byť zprostředkovaně, vykonával nebo vykonává Pracovní činnost, a která má znaky trestného činu nebo přestupku, za který zákon stanoví sazbu pokuty, jejíž horní hranice je alespoň 100.000 Kč, nebo které porušuje Zákon a/nebo které porušuje jiný právní předpis nebo předpis Evropské unie, jak tyto blíže vymezuje Zákon.
- **Pracovní činnost** znamená výkon zaměstnání, služby nebo státní služby, samostatně výdělečné činnosti, práv spojených s členstvím v právnické osobě, funkce člena orgánu právnické osoby, který je do funkce volen, jmenován či jinak povolován (volený orgán), správy svěřenského fondu, dobrovolnické činnosti, práce v rámci dočasného přidělení zaměstnance, práce zaměstnance agentury práce nebo odborné praxe, nebo práv a povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování dodávek, služeb, stavebních prací nebo jiné obdobné plnění.
- **Příslušná osoba** znamená osobu, která přijímá Oznámení, tato přezkoumává a navrhuje mimořádná opatření dle odst. 6.5 a Nápravná opatření. Příslušnou osobou může být jen fyzická osoba, která je bezúhonná, zletilá a plně svéprávná.
- **Společnost** znamená organizaci Prostor plus o.p.s.
- **Spřízněná osoba** znamená:
 - osobu, která umožnila nebo usnadnila učinění nebo zkoumání důvodnosti Oznámení;
 - osobu, která je vůči Oznamovateli blízkou osobou;
 - právnickou osobu, jejímž je Oznamovatel společníkem nebo členem;
 - právnickou osobu, jejíhož voleného orgánu je Oznamovatel členem;
 - osobu, která je ve vztahu k Oznamovateli nebo právnické osobě dle odst. 2.1.14.3 nebo 2.1.14.4 osobou ovládající, ovládanou nebo osobou ovládanou stejnou ovládající osobou;
 - osobu, která je zaměstnancem Oznamovatele nebo která je vůči Oznamovateli v obdobném postavení;
 - osobu, pro kterou Oznamovatel vykonává Pracovní činnost;
 - svěřenský fond, jehož je Oznamovatel nebo právnická osoba dle odst. 2.1.14.3 nebo 2.1.14.4 zakladatelem, obmyšleným nebo osobou, která zvýší majetek svěřenského fondu smlouvou nebo pořízením pro případ smrti.
- **Zákon** znamená zákon č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, ve znění pozdějších předpisů.

3. Působnost vnitřního oznamovacího systému

Tento dokument je závazný pro všechny Oznamovatele, Dotčené osoby a Příslušnou osobou a upravuje podávání, přijímání, posuzování a řešení Oznámení, jakož i evidenci přijatých Oznámení a použije se na Oznámení, která se týkají Protiprávních jednání bez ohledu na to, zda k nim došlo před či po nabytí účinnosti Vnitřního oznamovacího systému Společnosti.

4. Podávání oznámení

Dotčené osoby, které mají informace o Podezřelé skutečnosti, mohou učinit Oznámení dle tohoto systému a/nebo učinit Oznámení prostřednictvím vnějšího oznamovacího systému vedeného Ministerstvem spravedlnosti. Způsoby oznámení Ministerstvu spravedlnosti jsou uvedeny na adrese: <https://oznamovatel.justice.cz/chci-podat-oznameni>

4.1. Osoba přijímající Oznámení

Oznámení přijímá Příslušná osoba, kterou je personalistka Společnosti Ing. Tereza Nováková Ph.D., email: tereza.novakova@prostor-plus.cz, tel.: +420 778 540 214. Pokud se Podezřelá skutečnost uvedená v Oznámení týká této Příslušné osoby či by tato Příslušná osoba mohla být dle odůvodněného názoru

Oznamovatele ve střetu zájmů, pak Oznámení přijímá a další povinnosti Příslušné osoby vykonává ředitel/ředitelka Společnosti; v takovém případě Příslušná osoba i bez podnětu Oznamovatele předá řešení takového Oznámení této osobě.

4.2. Způsob podání Oznámení

Oznamovatel může učinit Oznámení především prostřednictvím Nástroje. Příslušná osoba přijme také oznámení učiněné prostřednictvím e-mailu tereza.novakova@prostor-plus.cz, telefonicky na tel. + 420 778 540 214 nebo ústně v místě sídla Společnosti či v jiném místě stanoveném na základě dohody s Příslušnou osobou; podání ústního oznámení bude Oznamovateli umožněno v přiměřené lhůtě, nejdéle však do 14 dnů ode dne, kdy o to Oznamovatel požádal.

4.3. Obsah Oznámení

Oznámení obsahuje údaje o jménu, příjmení a datu narození, nebo jiné údaje, z nichž je možné dovodit totožnost Oznamovatele a dále informace o možném Protiprávním jednání.

5. Přijímání oznámení

5.1. Přijetí Oznámení

Příslušná osoba přijme Oznámení učiněné jakýmkoli způsobem dle odst. 4.3. Příslušná osoba však přijetí Oznámení odmítne, pokud obsahuje Informace vyloučené z oznámení; v takovém případě Oznamovatele vyrozumí, že Oznámení nemůže být z těchto důvodů přijato, a to ve lhůtě dle odst. 5.7. Pakliže Příslušná osoba přijme Oznámení učiněné jiným způsobem než prostřednictvím Nástroje, je povinna takové Oznámení zaevidovat v rámci Nástroje bez zbytečného odkladu po jeho obdržení.

5.2. Získávané informace

Příslušná osoba se při přijímání Oznámení dotazuje Oznamovatele na následující:

- popis Podezřelé skutečnosti;
- informace o Protiprávním jednání, zahrnující popis Protiprávního jednání, čas Protiprávního jednání a uvedení zapojených osob;
- údaje Oznamovatele a zapojených osob (jméno, příjmení, datum narození a bydliště, pozice ve Společnosti či vztah ke Společnosti, telefon, e-mail, vztah zapojených osob k Protiprávnímu jednání);
- důkazy a další dostupné informace a dokumenty o Protiprávním jednání;
- případný souhlas Oznamovatele s informováním příslušného správního, policejního nebo jiného orgánu veřejné moci; tento souhlas není Oznamovatel povinen udělit.

5.3. Ochrana totožnosti

Příslušná osoba zajišťuje, že nedojde k prozrazení totožnosti Oznamovatele, Spřízněných osob ani osob uvedených v Oznámení. Totožnost těchto osob může Příslušná osoba sdělit třetí osobě pouze s jejím písemným souhlasem, popř. v případech, kdy je k takovému sdělení povinen na základě zákona; v takovém případě o takovém postupu a důvodech sdělení totožnosti informuje Oznamovatele. Tímto není dotčena možnost Příslušné osoby informovat Společnost o totožnosti osob, jejichž jednáním došlo a/nebo mělo dojít k Protiprávnímu jednání či které do něj byly zapojeny.

5.4. Mlčenlivost o informacích v Oznámení

Příslušná osoba zachovává mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděla při výkonu své činnosti v rámci vnitřního oznamovacího systému, zejména o informacích uvedených v Oznámení, a to i po ukončení výkonu této činnosti. Příslušná osoba neposkytne třetí osobě informace, které by mohly ohrozit účel činění

Oznámení. Tímto není dotčena možnost Příslušné osoby informovat Společnost o zjištěných Protiprávních jednání.

5.5. Záznam obsahu Oznámení

Před učiněním telefonického či ústního Oznámení poučí Příslušná osoba Oznamovatele o skutečnosti, že se souhlasem Oznamovatele může být pořízena zvuková nahrávka Oznámení; bez souhlasu Oznamovatele k pořízení nahrávky oznámení nedojde. Příslušná osoba dále poučí Oznamovatele o možnosti vyjádřit se ke zvukové nahrávce či přepisu a toto mu umožní. Případně vyjádření přiloží Příslušná osoba k pořízené nahrávce či přepisu. Příslušná osoba dále sepiše písemný záznam, který věrně zachytí podstatu takového Oznámení. Příslušná osoba dále poučí Oznamovatele o možnosti vyjádřit se k takovému záznamu a toto mu umožní.

5.6. Poučení Oznamovatele

Příslušná osoba poučí Oznamovatele při přijetí Oznámení o ochraně jeho totožnosti, mlčenlivosti o informacích v Oznámení a dalším postupu řešení Oznámení, jakož i o zpracovávání jeho osobních údajů v rozsahu Informace o ochraně osobních údajů Oznamovatele. Pokud poskytnutí takového poučení při přijetí Oznámení není možné, bude poučení součástí informací dle odst. 5.7, pokud jsou tyto poskytovány.

5.7. Informování o přijetí Oznámení

Příslušná osoba informuje Oznamovatele o přijetí Oznámení do 7 dnů od jeho přijetí.

Tato povinnost se neuplatní v případě, kdy:

- Oznamovatel výslovně požádal Příslušnou osobu, aby ho o přijetí Oznámení nevyrozumívala, nebo;
- je zřejmé, že vyrozuměním o přijetí Oznámení by došlo k prozrazení totožnosti Oznamovatele jiné osobě.

6. Posouzení Oznámení

6.1. Lhůta pro posouzení a informace o průběhu

Příslušná osoba posoudí důvodnost Oznámení **do třiceti (30) dnů od jeho přijetí**. Ve skutkově či právně složitých případech může Příslušná osoba tuto lhůtu prodloužit až o třicet (30) dnů, nejvýše však dvakrát; v takovém případě však musí o prodloužení lhůty a jeho důvodech vždy informovat Oznamovatele před uplynutím původní lhůty. Příslušná osoba nebude Oznamovatele informovat dle tohoto odst. 6.1 v případech dle odst. 5.7.

6.2. Způsob řešení Oznámení

Příslušná osoba posuzuje Oznámení osobně a není při něm vázána pokyny jiných osob ve Společnosti.

6.3. Průběh posuzování

Příslušná osoba při posuzování důvodnosti Oznámení provádí zejména následující kroky:

- detailně posuzuje Podezřelou skutečnost a dohledává další Podezřelé skutečnosti;
- získává ucelený obraz o Protiprávním jednání, zahrnující detailní informace o Protiprávním jednání, jeho průběhu, vývoji v čase a opakování, konkrétním jednání zapojených osob a jejich podílu na tomto Protiprávním jednání;
- posuzuje získané důkazy, informace a dokumenty o Protiprávním jednání a získává veškeré další důkazy, informace a dokumenty k vyšetření konkrétního Protiprávního jednání, a to jak vlastní aktivitou, tak od Povinných osob a za spolupráce s nimi.

6.4. Součinnost

Společnost a Dotčené osoby poskytnou Příslušné osobě veškerou součinnost potřebnou pro posuzování Oznámení, a to včetně osobních konzultací, poskytnutí jakýchkoliv informací a dokumentů a zpřístupnění zařízení a prostor Společnosti. Tuto součinnost poskytne Společnost i Dotčené osoby i tehdy, pokud by se jejím poskytnutím dopustily porušení povinnosti mlčenlivosti založené smlouvou, zákonem č. 280/2009 Sb., daňovým řádem, ve znění pozdějších předpisů, nebo jinými právními předpisy upravujícími výkon Pracovní činnosti. Bez ohledu na výše uvedené však nesmí dojít k narušení důvěrnosti Informací vyloučených z Oznámení.

6.5. Přijetí mimořádných opatření

Pokud Příslušná osoba dojde při řešení Oznámení k závěru, že důvodně hrozí závažné či nenapravitelné následky Protiprávního jednání, navrhne neprodleně členům statutárního orgánu Společnosti s výjimkou takových členů, kterých se Protiprávní jednání přímo týká, popř. pokud se Protiprávní jednání týká všech členů statutárního orgánu Společnosti, členům nejvyššího orgánu Společnosti, mimořádná opatření k zabránění vzniku těchto negativních následků. Mimořádnými opatřeními jsou zejména udělení pokynu Dotčené osobě, zamezení přístupu Dotčené osobě k zařízením či do prostor Společnosti, změna zařazení či povinností Dotčené osobě či dočasné přerušování spolupráce s Dotčenou osobou, je-li to možné. Mimořádná opatření Příslušná osoba nenavrhne, pokud by tímto postupem mohlo dojít k vyzrazení totožnosti Oznamovatele nebo Spřízněné osoby nebo ke zmaření nebo ohrožení účelu trestního řízení či řízení o přestupku, popř. o jednání majícího znaky přestupku. Osoba odpovědná za přijetí mimořádných opatření bude určena za přiměřeného užití postupu dle odst. 7.1. Mimořádná opatření budou prováděna do ukončení posuzování Oznámení dle odst. 6.6 a přijetí Nápravných opatření dle odst. 7.1.

6.6. Závěr posouzení

Na základě posouzení Oznámení učiní Příslušná osoba závěr o tom, zda došlo k Protiprávnímu jednání či nikoli, zda bylo Oznámení učiněno v dobré víře Oznamovatelem domnívajícím se v dobré víře o pravdivosti informací uvedených v Oznámení, jaké byly okolnosti Protiprávního jednání a zapojené osoby ve smyslu odst. 6.3. a tyto závěry podloží důkazy, informacemi a dokumenty dle odst. 6.3.

6.7. Informování Společnosti

Pokud Příslušná osoba dojde k závěru, že došlo k Protiprávnímu jednání, oznámí tuto skutečnost členům statutárního orgánu Společnosti s výjimkou takových členů, kterých se Protiprávní jednání přímo týká, popř. pokud se Protiprávní jednání týká všech členů statutárního orgánu Společnosti, oznámí Příslušná osoba tuto skutečnost členům nejvyššího orgánu Společnosti. V tomto oznámení uvede Příslušná osoba také navrhovaná Nápravná opatření, ledaže by tímto postupem mohlo dojít k vyzrazení totožnosti Oznamovatele nebo Spřízněné osoby nebo ke zmaření nebo ohrožení účelu trestního řízení či řízení o přestupku, popř. o jednání majícího znaky přestupku; v takovém případě navrhne Příslušná osoba Nápravná opatření v okamžiku, kdy tyto okolnosti nebudou bránit jejich přijetí.

6.8. Informování Oznamovatele

Příslušná osoba dále informuje Oznamovatele v původní či prodloužené lhůtě dle odst. 6.1 o tom, zda bylo Oznámení posouzeno jako důvodné či nikoli. Příslušná osoba nebude Oznamovatele informovat dle tohoto v případech dle odst. 5.7.

6.9. Poučení Oznamovatele

Pokud bylo Oznámení vyhodnoceno jako nedůvodné, poučí Příslušná osoba Oznamovatele o tom, že na základě skutečností uvedených v Oznámení a dalších jí známých skutečností neshledala podezření ze spáchání

Protiprávního jednání a současně poučí Oznamovatele o možnosti podat Oznámení prostřednictvím vnějšího oznamovacího systému vedeného Ministerstvem spravedlnosti, nebo shledala, že Oznámení se zakládá na nepravdivých informacích. V případě, kdy se Oznámení týkalo Protiprávního jednání, poučí Příslušná osoba Oznamovatele o právu učinit oznámení u příslušného orgánu veřejné moci.

6.10. Informování orgánů

Pokud Příslušná osoba došla k závěru, že existuje důvodné podezření na spáchání Protiprávního jednání, a současně získala od Oznamovatele souhlas dle odst. 5.2., neprodleně informuje příslušný správní, policejní nebo jiný orgán veřejné moci. Pokud je toto Protiprávní jednání trestným činem, učiní o něm oznámení dle zákona vždy.

7. Řešení oznámení

7.1. Nápravná opatření a Dotčené osoby

Pokud bylo Oznámení vyhodnoceno dle čl. 6 jako důvodné, určí orgán Společnosti, kterému byla tato skutečnost oznámena dle odst. 6.7, přijímaná Nápravná opatření dle odst. 7.3 a Dotčené osoby pověřené zajištěním těchto Nápravných opatření, o čemž neprodleně informuje Příslušnou osobou.

7.2. Informování Oznamovatele

Příslušná osoba bez zbytečného odkladu informuje Oznamovatele o Nápravných opatřeních přijímaných dle odst. 7.1. Příslušná osoba nebude Oznamovatele informovat v případech dle odst. 5.7.

7.3. Nápravná opatření

K napravení nebo předejití Protiprávního jednání mohou být přijata zejména, nikoliv však pouze, následující Nápravná opatření:

- udělení pokynu Dotčené osobě či jiný způsob nápravy faktického stavu;
- zamezení přístupu Dotčené osoby k zařízením či do prostor Společnosti;
- změna zařazení či povinností Dotčené osoby;
- ukončení či změna spolupráce s Dotčenou osobou;
- kázeňské opatření vůči Dotčené osobě či využití sankčních mechanismů dle smlouvy s Dotčenou osobou;
- kompenzace újmy vzniklé poškozeným osobám a zajištění odborného poradenství poškozeným osobám;
- uplatnění nároku na náhradu újmy či na zdržení se dalšího Protiprávního jednání, popř. podpora poškozené osoby při jejím uplatnění takového nároku vůči škůdci;
- podání trestního oznámení, uplatnění nároku na náhradu škody v trestním řízení, popř. podpora poškozené osoby při těchto krocích.

8. Evidence oznámení a doba uchování

Příslušná osoba vede v souladu se Zákonem evidenci všech Oznámení, a to výhradně v Nástroji. Tato evidence je přístupná pouze Příslušné osobě, která nesmí ohrozit důvěrnost v nich uchovávaných informací. V evidenci jsou vedeny veškeré informace o řešení Oznámení v rámci Vnitřního oznamovacího systému, a to v rozsahu požadovaném Zákonem (datum přijetí oznámení; jméno, příjmení, datum narození a kontaktní adresa Oznamovatele, nebo jiné údaje, z nichž je možné dovodit totožnost Oznamovatele, jsou-li tyto údaje známy; shrnutí obsahu Oznámení a identifikace Dotčené osoby, proti které Oznámení směřovalo, je-li její totožnost známa; a datum ukončení posouzení důvodnosti Oznámení Příslušnou osobou nebo pověřeným zaměstnancem a jejich výsledek. Příslušná osoba je povinna uchovávat Oznámení podané prostřednictvím

vnitřního oznamovacího systému a dokumenty související s Oznámením **po dobu 5 let** ode dne přijetí takového Oznámení.

9. Další povinnosti při řešení oznámení

- Příslušná osoba postupuje při výkonu práv a povinností nestranně.
- Příslušná osoba nesmí být za řádný výkon své činnosti dle Zákona jakkoli postihována.
- Veškeré Dotčené osoby a Příslušná osoba chrání důvěrnost obsahu Oznámení a souvisejících informací, včetně totožnosti Oznamovatele, Spřízněných osob a dalších osob uvedených v Oznámení a zasahují do práv těchto osob jen v nutném rozsahu povoleném Zákonem.
- Oznamovatel ani Spřízněné osoby nesmí být vystaveny v návaznosti na učiněné Oznámení a v souvislosti s výkonem Pracovní činnosti jakýmkoli Odvetným opatřením. Tímto však nejsou dotčeny možnosti oprávněného postupu Společnosti vůči Oznamovateli v případě, kdy učinil vědomě nepravdivé Oznámení, jakož i vůči dalším osobám podílejícím se na učinění takového Oznámení.
- Příslušná osoba bude udržovat aktuální informace o způsobu oznamování, identitě Příslušné osoby a kontaktních údajích pro doručování oznámení, které Společnost zveřejňuje způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Závěrečná ustanovení

Vnitřní oznamovací systém nabývá účinnosti dnem schválení statutárním zástupcem organizace a je závazný pro všechny zaměstnance Společnosti.