

# **Postup pro interní oznamování a provádění následných opatření v rozsahu týkajícím se oznamovatelů ve Velvet Care sp. z o.o. se sídlem v Kluczach**

Postup byl vypracován na základě  
čl. 25 zákona ze dne 14. června 2024 o ochraně oznamovatelů  
(Sb. zák. z r. 2024, částka 928)

Postup byl před schválením konzultován  
s odborovými svazy působícími ve Velvet Care sp. z o.o.

## Obsah:

I.	Preambule .....	2
II.	Účel postupu .....	2
III.	Předmět oznámení .....	2
IV.	Postup pro provádění oznámení .....	3
V.	Interní oznámení .....	3
VI.	Externí oznámení.....	5
VII.	Následná opatření .....	5
IX.	Ochrana oznamovatele .....	8
X.	Práva dotyčných osob .....	9
XI.	Vzdělávání a komunikace .....	9
XII.	Registr interních oznámení .....	10
XIII.	Publikace a přístup k postupu .....	10
XIV.	Závěrečná ustanovení .....	11
XV.	Přílohy.....	12

## I. Preambule

Ve společnosti Velvet Care sp. z o.o. se sídlem v Kluczach (dále jen „Velvet Care“ nebo „Společnost“) dodržujeme ustanovení obecně platných právních předpisů a interních směrnic Společnosti. Zajišťujeme soulad procesů s aktuálními prováděcími předpisy. Respektujeme také závazky vyplývající z uzavřených smluv, implementovaných ISO norem a získaných certifikátů. Velvet Care je naše společné blaho. Řádné fungování Společnosti zajišťuje atraktivní pracovní místa, dobrou atmosféru a bezpečnost, vysokou kvalitu našich služeb a výrobků, spokojenost klientů a smluvních partnerů, a potažmo – finanční stabilitu a rozvoj. Ochrana těchto výtěžků je společnou odpovědností celého týmu Velvet Care, včetně statutárního orgánu Společnosti, jejích zaměstnanců, subdodavatelů a také dalších osob poskytujících služby pro Společnost na základě občanskoprávních smluv.

Vzhledem k výše uvedenému a v souvislosti s ustanoveními zákona ze dne 14. června 2024 o ochraně oznamovatelů (Sb. zák. z r. 2024, částka 928) Velvet Care schvaluje tento postup pro interní oznamování a provádění následných opatření“.

## II. Účel postupu

### 1. Účelem tohoto postupu je:

- zřízení bezpečných kanálů pro oznamování porušení;
- stanovení zásad pro provádění a přijímání oznámení;
- stanovení transparentních a spolehlivých zásad následných opatření, včetně ověřování důvodnosti oznámení, a
- ochrana osob, které se mohou stát obětí odvetných opatření v souvislosti s oznámením;

### 2. V dlouhodobém horizontu má tento postup také za cíl:

- předcházet případům porušování zákona, interních směrnic a etických norem,
- budovat pocit sdílené odpovědnosti za pracoviště v týmu Velvet Care, a
- ochrana zájmů zaměstnanců, Společnosti, jejího prostředí a zainteresovaných stran.

## III. Předmět oznámení

### 1. Předmětem oznámení je porušení.

### 2. Oznámení porušení zahrnuje informace, včetně důvodného podezření, týkající se jednání nebo opomenutí představující porušení zákona, interních směrnic nebo etických norem, ke kterému došlo nebo pravděpodobně dojde ve Velvet Care. Takovému oznámení podléhají také pokusy o utajení porušení.

### 3. Za interní směrnice považujeme zejména tyto dokumenty:

- Pracovní řád,
- Mzdový řád,
- Krizové řízení podniku,
- Kniha BOZP,
- Politika důvěrnosti,
- Pravidla podnikového sociálního fondu,
- ISO a environmentální postupy,
- Průvodce BOZP pro smluvní strany,
- Dopravní řád,
- Pravidla pro používání služebních vozidel,
- Pravidla pro používání služebních telefonů,
- Zásady používání a využívání technických a informačních systémů a zdrojů.

4. Etické normy definují mj. následující dokumenty:

- Etický kodex,
- Protikorupční politika.

IV. Postup pro provádění oznámení

1. Oznamování porušení je projev zájmu o blaho Společnosti, jejích zainteresovaných stran a prostředí, ve kterém působí, a také – blaho spolupracovníků oznamovatele.
2. Každá osoba, která je v pracovním vztahu s Velvet Care a která byla svědkem nebo ví o porušení, je povinna to oznámit v souladu s tímto postupem. Nevylučuje to však také možnost použití služebního postupu pro stejný účel.
3. Osoba, která je svědkem zjevného porušení, zejména zaměstnaná ve Velvet Care, která neprovede toto oznámení, může být popotahována k zaměstnanecké odpovědnosti. Zejména pokud svým zanedbáním ohrozí život a zdraví jiných osob nebo způsobí značnou materiální, majetkovou nebo nemajetkovou újmu.
4. Oznámení lze provést přímo prostřednictvím:
  - a. interních kanálů ve Velvet Care (interní oznámení);
  - b. externích kanálů pro oznamování zřízených veřejným ochráncem práv nebo orgány veřejné správy, a případně pro instituce, úřady nebo agendy Evropské unie (externí oznámení).

Velvet Care doporučuje využívat v první řadě interní kanály, v souladu s tímto postupem, což umožní rychlou reakci na oznámení s využitím zdrojů Společnosti.

V. Interní oznámení

1. Porušení lze oznámit prostřednictvím následujících interních kanálů:

- a. on-line platformy: [velvet.liniaetyki.com](http://velvet.liniaetyki.com),
- b. infolinky 22 290 67 88 s pracovní dobou ve všední dny 07:00–18:00,
- c. e-mailem: [velvet@liniaetyki.pl](mailto:velvet@liniaetyki.pl)
- d. etického ombudsmana e-mail: [rzecznik.etyki@velvetcare.pl](mailto:rzecznik.etyki@velvetcare.pl) nebo tel. 664 997 000
  
- e. Etického výboru zřízeného ve Společnosti – (I) ústní formou – přímým jednáním s členem etického výboru, pořádaným do 7 dnů ode dne podání žádosti, kterémukoli členovi etického výboru, nebo (II) písemnou formou – písemným oznámením nebo e-mailem, zaslaným kterémukoli členovi etického výboru,

Kanály uvedené v bodech a., b. a c. výše provozuje nezávislý subjekt Linia Etyki sp. z o.o.

- 2. Ústní oznámení, uvedená v bodě V.1. podbod a–b se dokládají nahrávkou, prepisem nahrávky nebo – pokud se nenahrávají – protokolem z rozhovoru.
- 3. Oznamovatel má právo na kontrolu, opravu a schválení protokolu o oznámení.
- 4. Oznámení může mít povahu:
  - a. jmennou – když oznamovatel uvede své osobní údaje společně se svou korespondenční adresou nebo e-mailovou adresou nebo když lze jeho totožnost zjistit na základě jiných údajů uvedených v oznámení;
  - b. anonymní – když oznamovatel neuvede své osobní údaje a nelze zjistit jeho totožnost na základě dalších údajů uvedených v oznámení.
- 5. O poskytnutí osobních údajů rozhoduje oznamovatel. V případě anonymního oznámení se nebude – během šetření nebo mimo něj – zjišťovat totožnost oznamovatele.
- 6. Osobní údaje oznamovatele a jiných osob uvedených v oznámení **jsou důvěrné**. Za osobní údaje se považují veškeré informace umožňující přímou identifikaci osoby, jako jsou jméno a příjmení, nebo nepřímou identifikaci, jako jsou okolnosti, na kterých se podílela, a také e-mailová adresa a pracovní zařazení – pokud mají individuální povahu.
- 7. Bude-li v průběhu šetření zjištěna totožnost anonymního oznamovatele, ponechá si oznamovatel veškerá práva na ochranu důvěrnosti svých osobních údajů podle bodu V.6.
- 8. S výhradou výjimky uvedené v bodě V.9. níže nesmí být osobní údaje oznamovatele bez jeho výslovného souhlasu zpřístupněny žádné osobě kromě osob oprávněných k přijímání oznámení a provádění následných opatření.

9. Údaje oznamovatele lze poskytnout pouze tehdy, je-li to nezbytný a přiměřený prostředek k provádění šetření nebo soudních řízení příslušnými orgány. V takovém případě je oznamovatel informován o plánovaném termínu poskytnutí údajů.
10. Oznamovatel dostane potvrzení o přijetí oznámení do 7 (slovy: sedmi) dnů ode dne doručení oznámení, ledaže oznamovatel neuvedl adresu, na kterou je třeba zaslat potvrzení. V případě oznámení učiněných prostřednictvím kanálů, uvedených v bodě 1 písm. b–d, oznamovatel dostane automatické potvrzení na platformě [velvet.liniaetyki.com](http://velvet.liniaetyki.com).

## VI. Externí oznámení

Informace potřebné k vytvoření externího oznámení, včetně:

- kontaktních údajů, zejména poštovní a e-mailové adresy a čísla infolinky,
- způsob postupu uplatněný pro externí oznámení,

dostupných na webových stránkách veřejného ochránce práv a orgánů veřejné správy provozujících externí kanály pro oznamování a příslušných institucí, orgánů nebo organizačních složek Evropské unie.

## VII. Následná opatření

1. Osoby provádějící následná opatření je musí provádět s náležitou pečlivostí.
2. Následná opatření zahrnují:
  - a. ověření pravdivosti tvrzení uvedených v oznámení;
  - b. úkony a rozhodnutí vyplývající z ověření důvodnosti oznámení, zejména:
    - opatření prováděných na základě interních předpisů a politik;
    - úkony, které mají za cíl získat zpět finanční prostředky nebo jiné ztráty vzniklé v následku porušení;
    - rozhodnutí týkající se osob uvedených v oznámení nebo jiných osob odpovědných za porušení, včetně rozhodnutí o vymáhání odpovědnosti těchto osob v souvislosti s porušením;
    - rozhodnutí týkající se ochrany oznamovatelů proti odvetným opatřením;
    - rozhodnutí o vymáhání odpovědnosti zaměstnanců vůči osobám používajícím odvetná opatření;
    - naplánovaná opatření, která mají předcházet podobnému porušení v budoucnu;
    - ukončení řízení.
3. Ve Společnosti je zřízen etický výbor. Složení etického výboru bude oznámeno v samostatném nařízení statutárního orgánu Velvet Care. Statutární orgán Společnosti volí také svého předsedu z řad členů etického výboru.

4. K úkolům etického výboru patří:
  - a. vedení šetření a ověřování důvodnosti oznámení,
  - b. příprava zprávy o oznámení včetně doporučení k rozhodnutím vyplývajícím z šetření.
  
5. Rozhodnutí vyplývající z ověření důvodnosti oznámení činí statutární orgán Velvet Care. Statutární orgán Velvet Care může delegovat některá rozhodnutí na další vhodné zaměstnance Společnosti, zejména na nadřízeného osoby, jehož se oznámení týká, nadřízeného osoby používající odvetná opatření, interního auditora nebo vedoucího příslušného oddělení.
  
6. Členové etického výboru před jednáním ve výboru:
  - a. dostanou písemné zmocnění; a
  - b. podepíší závazek k zachování mlčenlivosti, platný také po skončení pracovního poměru ve Velvet Care.

Zmocnění a závazek k zachování mlčenlivosti jsou předkládány k podpisu příslušné osobě a pak jsou uchovávány u předsedy etického výboru.

7. Osoby zapojené do následných opatření vykonávají svěřené činnosti nestranně. Pokud nastanou okolnosti vyvolávající oprávněné pochybnosti o nestrannosti, je osoba zapojená do následných opatření povinná zdržet se jednání a sdělit důvody předsedovi Etického výboru. Předseda etického výboru může z vlastní iniciativy odvolat osobu z následných opatření, pokud vůči ní vznikne podezření ze střetu zájmů.

#### VIII. Ověřování oznámení

1. Etický výbor rozhoduje ve složení nejméně tří členů, včetně jeho předsedy. Etický výbor nebo jeho předseda může také pověřit člena etického výboru k samostatnému výkonu konkrétní činnosti.
  
2. Po přijetí oznámení subjekt uvedený v bodě V.1 provede následující procesní úkony:
  - a. zaeviduje oznámení do registru interních oznámení,
  - b. předá oznamovateli potvrzení o oznámení společně s jeho číslem;
  - c. zahájí šetření a poskytne oznámení členům etického výboru.
  
3. Etický výbor nejprve oznámení ověří, aby zjistil, zda není zjevně bezdůvodné. Pokud je oznámení shledáno jako zjevně bezdůvodné, předá předseda výboru příslušnou zpětnou vazbu oznamovateli a etický výbor uzavře šetření.
  
4. Etický výbor také uzavře řízení, pokud informace uvedené v oznámení neumožňují pokračovat v šetření a oznamovatel neodpověděl na podrobné dotazy nebo nezanechal své kontaktní údaje.

5. Etický výbor po prvotním ověření stanoví úkony, které budou provedeny v rámci šetření, a harmonogram těchto úkonů.
6. Etický výbor provádí důkladné šetření na základě následujících pravidel:
  - a. Etický výbor se snaží zjistit skutečný stav;
  - b. Etický výbor vyčerpávajícím způsobem shromažďuje a provádí důkazy – jak potvrzující, tak i zpochybňující důvodnost oznámení;
  - c. Etický výbor nesmí opomenout důkazy, protože mají prokázat okolnost, která je v rozporu s předchozími zjištěními;
  - d. Případné pochybnosti, které nelze odstranit, jsou řešeny ve prospěch osoby, jíž se týká oznámení;
  - e. Etický výbor zajišťuje důvěrnost osobních údajů, dále vede korespondenci, předává příslušným osobám nezbytné informace, pořádá slyšení zaměstnanců, konzultuje s odborníky a provádí další úkony způsobem zaručujícím důvěrnost; v případě potřeby jsou osobní údaje anonymizovány;
  - f. Etický výbor respektuje práva účastníků šetření, zejména práva oznamovatele a dotyčné osoby;
  - g. Etický výbor provádí šetření v přiměřené lhůtě s ohledem na lhůty stanovené zákonem.
7. Etický výbor může využít podpory externího nebo interního odborníka.
8. Ve výsledku šetření vypracuje etický výbor zprávu, ve které:
  - a. uvede zjištění, že:
    - oznámení bylo důvodné – zcela nebo zčásti a uvede právní normy nebo etické normy, které byly porušeny; nebo že
    - oznámení nebylo důvodné; nebo že:
    - není schopen rozhodnout na základě dostupných informací o důvodnosti oznámení;
  - b. může zjistit vznik porušení neuvedených v oznámení;
  - c. doporučuje opatření vyplývající z ověření důvodnosti oznámení,a pak zprávu předloží statutárnímu orgánu Velvet Care.
9. Po předání zprávy předseda etického výboru uzavře šetření, v souladu s čímž jsou provedeny příslušné záznamy do registru interních oznámení.
10. Předseda etického výboru podá oznamovateli zpětnou vazbu obsahující alespoň informaci o opatřeních, která byla nebo budou provedena v reakci na oznámení, včetně odůvodnění, proč byla učiněna taková, a nikoli jiná opatření. Zpětná informace musí být poskytnuta ve lhůtě nepřekračující 3 měsíce od potvrzení přijetí oznámení nebo v případě neposkytnutí potvrzení – 3 měsíce od uplynutí 7 dnů od provedení oznámení.

## IX. Ochrana oznamovatele

1. Velvet Care chrání osoby provádějící interní nebo externí oznámení proti odvetným opatřením. Ustanovení pro ochranu proti odvetným opatřením se přiměřeně používají pro osoby pomáhající provést oznámení a osoby spřízněné s oznamovatelem (např. osobu v příbuzenském vztahu s oznamovatelem), pokud jsou také v pracovním vztahu s Velvet Care.
2. Odvetná opatření znamenají opatření nebo opomenutí v profesním kontextu způsobená interním nebo externím oznámením, která porušují nebo mohou porušovat práva oznamovatele nebo způsobí nebo mohou způsobit oznamovateli neodůvodněnou újmu.
3. Odvetná opatření, která zejména spočívají v porušování práv zaměstnanců a používání mobbingu a diskriminace, jsou ve Velvet Care přísně zakázána a podléhají disciplinárním trestům.
4. Zakázány jsou také pokusy o použití odvetných opatření nebo výhrůžky.
5. Provádění odvetných opatření proti oznamovateli ze strany nadřízených nebo spolupracovníků nebo podřízených je jednání porušující zájmy Velvet Care.
6. Osoba oznamující porušení podléhá ochraně, pod podmínkou, že:
  - a. měla odůvodněné předpoklady domnívat se, že informace uvedené v oznámení jsou pravdivé v okamžiku provedení oznámení a že tyto informace představují informaci o porušení zákona, interních směrnic nebo etických norem a také kdy:
  - b. dodržovala tento postup.
7. Ochrana se vztahuje na následující oznamovatele:
  - a. zaměstnance a bývalé zaměstnance Velvet Care;
  - b. dočasné zaměstnance;
  - c. osoby vykonávající práci pro Velvet Care na základě jiného než pracovního poměru, včetně na základě občanskoprávní smlouvy;
  - d. podnikatele spolupracující s Velvet Care;
  - e. společníky Velvet Care;
  - f. členy orgánů Velvet Care;
  - g. prokuristy;
  - h. osoby vykonávající práci pod dohledem a vedením dodavatele, subdodavatele nebo vykonatele Velvet Care, a to i na základě občanskoprávní smlouvy;
  - i. stážisty;
  - j. dobrovolníky;
  - k. praktikanty;



- I. osoby před uzavřením pracovní smlouvy nebo uzavřením jiné smlouvy s Velvet Care.
8. Velvet Care zakazuje maření oznámení nebo pokusy o jejich maření, zejména násilím, výhrůžkami nebo lstí.
9. Prozrazení totožnosti oznamovatele bez jeho výslovného souhlasu je zakázáno.
10. Ochrana se nevztahuje na osoby, které vědomě oznamují nepravdivé informace nebo s nimi manipulují.
11. Bez ohledu na ochranu proti odvetným opatřením může být oznamovatel popotahován k odpovědnosti v přiměřeném rozsahu, zejména pracovněprávní odpovědnosti, pokud se na porušení podílel.

#### X. Práva dotyčných osob

1. Údaje dotyčné osoby představují důvěrnou informaci.
2. Do okamžiku ukončení šetření a určení důvodnosti námitky porušení zákona nebo etických norem má dotyčná osoba právo na presumpci viny.
3. Dotyčná osoba má právo na spravedlivé šetření, zejména:
  - a. právo na vyřešení případu v přiměřené lhůtě před etickým výborem ve složení zaručujícím nestrannost;
  - b. právo na informace o zahájení šetření, přičemž etický výbor informuje dotyčnou osobu ve vhodné době, s přihlédnutím k potřebě nerušeného shromáždění důkazů, předcházení zničení nebo zatajování důkazů a také s přihlédnutím k zájmům oznamovatele, poškozené osoby a svědků;
  - c. právo na informaci o výsledku šetření, přičemž etický výbor může upustit od informování dotyčné osoby o výsledku šetření, pokud se obsah oznámení ukáže jako zjevně bezdůvodný nebo nebude potvrzen;
  - d. právo na obhajobu, včetně práva na poznání odůvodnění rozhodnutí etického výboru a odkazování se na faktická zjištění a závěry výboru;
  - c. právo na předkládání důkazních závěrů za účelem prokázání bezdůvodnosti stížnosti na porušení zákona nebo etických norem.

#### XI. Vzdělávání a komunikace

Předseda etického výboru dohlíží na organizaci:

- a. komunikace pro zaměstnance v souvislosti s implementací oznamovacích kanálů a tímto postupem,
- b. komunikaci v rámci postupu pro nově zaměstnané osoby,
- c. pravidelnou komunikaci týkající se fungování oznamovacích kanálů.

## XII. Registr interních oznámení

1. Etický výbor vede registr všech interních oznámení. V rozsahu oznámení přijatých subjektem Linia Etyki sp. z o.o. vede tento subjekt navíc vlastní registr oznámení, která přijal.
2. Správcem údajů shromažďovaných v registru oznámení je Velvet Care.
3. V registru se uvádějí následující informace:
  - a. číslo oznámení;
  - b. předmět porušení;
  - c. datum provedení oznámení;
  - d. osobní údaje oznamovatele a osoby, jíž se týká oznámení, pokud byly uvedeny;
  - e. kontaktní adresa oznamovatele, pokud byla uvedena;
  - f. přijatá následná opatření;
  - g. datum ukončení případu.
4. Informace obsažené v registru oznámení jsou důvěrné a podléhají povinnosti mlčenlivosti. Přístup do registru oznámení mají osoby s písemným pověřením.
5. Vzor registru oznámení tvoří Přílohu 1. k tomuto postupu.
6. Informace v registru interních oznámení jsou uchovávány po dobu 3 let po skončení kalendářního roku, ve kterém byla ukončena následná opatření, nebo po ukončení řízení zahájených těmito úkony.
7. Osobní údaje, které nemají význam pro projednání věci, se v registru neshromažďují, a v případě náhodného shromáždění jsou vymazány, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy bylo zjištěno, že jejich uchovávání je zbytečné.

## XIII. Publikace a přístup k postupu

1. Postup byl konzultován se všemi odborovými svazy a byl dán na vědomí zaměstnanců ve formě vyhlášky ze dne 26. srpna 2024.
2. Obsah postupu je k dispozici na personálním a mzdovém oddělení a na síťovém CD disku Velvet CARE.
3. Informace o postupu jsou vždy poskytovány osobám nebo právníkům subjektům ucházejícím se o zaměstnání, zakázku nebo smlouvu s Velvet Care ve fázi před podepsáním příslušné smlouvy.

#### XIV. Závěrečná ustanovení

1. Tento postup nabývá účinnosti dnem 25. září 2024, nejdříve však 7 dnů ode dne, kdy byl dán na vědomí zaměstnancům Společnosti.
2. Tento postup podléhá konzultaci s podnikovými odborovými svazy.
3. Ustanovení tohoto postupu se přezkoumávají nejméně jednou za rok.
4. Ve věcech neupravených tímto postupem se použijí příslušná ustanovení směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2019/1937 o ochraně osob oznamujících porušení práva EU, zákona ze dne 14. června 2024 o ochraně oznamovatelů a zákoník práce.

XV. Přílohy

Příloha 1. Vzor registru interních oznámení

Č. oznámení	Předmět porušení	Datum přijetí oznámení	Osobní údaje oznamovatele	Kontaktní údaje oznamovatele	Údaje dotyčné osoby	Přijatá následná opatření	Datum uzavření případu

