

<b>STN</b>	<b>Systémy manažerstva oznamovania previnení</b> <b>Návod</b>	<b>STN</b> <b>ISO 37002</b>  01 0108
------------	--	---

Whistleblowing management systems  
Guidelines

Systèmes de management des alertes  
Lignes directrices

Táto slovenská technická norma je slovenskou verziou medzinárodnej normy ISO 37002: 2021.  
Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky.  
STN ISO 37002 má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

This standard is the Slovak version of the International Standard ISO 37002: 2021.  
It was translated by Slovak Office of Standards, Metrology and Testing.  
STN ISO 37002 has the same status as the official versions.

**137676**

---

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky, 2024  
Slovenská technická norma a technická normalizačná informácia je chránená zákonom č. 60/2018 Z. z. o technickej normalizácii  
v znení neskorších predpisov.

STN ISO 37002: 2024

## **Národný predhovor**

Obrázky v tejto STN sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z ISO, © 2021, ref. č. ISO 37002: 2021.

### **Vypracovanie slovenskej technickej normy**

**Spracovateľ:** Ing. Jozef Grauzel', CSc., Martin

**Technická komisia:** TK 22 Kvalita

# Systémy manažérstva oznamovania previnení

## Návod

**ISO 37002**  
Prvé vydanie  
2021-07

ICS 03.100.02; 03.100.01; 03.100.70

## Obsah

	strana
<b>Predhovor</b> .....	5
<b>Úvod</b> .....	6
<b>1</b> Predmet .....	8
<b>2</b> Normatívne odkazy.....	8
<b>3</b> Termíny a definície .....	8
<b>4</b> Súvislosti organizácie .....	13
<b>4.1</b> Pochopenie organizácie a jej súvislostí .....	13
<b>4.2</b> Pochopenie potrieb a očakávaní zainteresovaných strán .....	14
<b>4.3</b> Určenie predmetu systému manažérstva oznamovania previnení .....	14
<b>4.4</b> Systém manažérstva oznamovania previnení .....	15
<b>5</b> Vodcovstvo .....	15
<b>5.1</b> Vodcovstvo a záväzok.....	15
<b>5.1.1</b> Správny orgán.....	15
<b>5.1.2</b> Vrcholový manažment.....	16
<b>5.2</b> Politika oznamovania previnení.....	17
<b>5.3</b> Roly, zodpovednosť a právomoci .....	17
<b>5.3.1</b> Vrcholový manažment a správny orgán .....	17
<b>5.3.2</b> Funkcia manažérstva oznamovania previnení.....	18
<b>5.3.3</b> Delegované rozhodovanie.....	18
<b>6</b> Plánovanie .....	19
<b>6.1</b> Opatrenia na zvládanie rizík a príležitostí .....	19
<b>6.2</b> Ciele systému manažérstva oznamovania previnení a plánovanie ich dosahovania .....	19
<b>6.3</b> Plánovanie zmien.....	20
<b>7</b> Podpora .....	20
<b>7.1</b> Zdroje.....	20
<b>7.2</b> Kompetentnosť.....	21
<b>7.3</b> Povedomie.....	21
<b>7.3.1</b> Všeobecne.....	21

7.3.2	Opatrenia na povedomie a prípravu personálu .....	21
7.3.3	Príprava vodcov a ďalších špecifikovaných rol.....	22
7.4	Komunikácia .....	23
7.5	Zdokumentované informácie.....	24
7.5.1	Všeobecne .....	24
7.5.2	Tvorba a aktualizácia zdokumentovaných informácií .....	24
7.5.3	Riadenie zdokumentovaných informácií .....	24
7.5.4	Ochrana údajov.....	25
7.5.5	Dôvernosť .....	25
8	Prevádzka.....	26
8.1	Plánovanie a riadenie prevádzky .....	26
8.2	Prijímanie oznámení o previnení.....	29
8.3	Posudzovanie oznámení o previnení.....	30
8.3.1	Posudzovanie oznámeného previnenia.....	30
8.3.2	Posudzovanie a prevencia rizík konania spôsobujúceho ujmu .....	31
8.4	Spracúvanie oznámení o previnení.....	32
8.4.1	Spracovanie oznámeného previnenia .....	32
8.4.2	Ochrana a podpora oznamovateľa .....	32
8.4.3	Nakladanie s konaním spôsobujúcim ujmu .....	33
8.4.4	Ochrana subjektu (subjektov) oznámenia .....	33
8.4.5	Ochrana relevantných zainteresovaných strán.....	34
8.5	Uzatváranie prípadov oznámení o previnení.....	34
9	Hodnotenie výkonnosti.....	35
9.1	Monitorovanie, meranie, analýza a hodnotenie.....	35
9.1.1	Všeobecne .....	35
9.1.2	Hodnotiace ukazovatele.....	35
9.1.3	Zdroje informácií.....	36
9.2	Interný audit.....	36
9.2.1	Všeobecne .....	36
9.2.2	Program interného auditu .....	37
9.3	Preskúmanie manažmentom .....	37
9.3.1	Všeobecne .....	37
9.3.2	Vstupy do preskúmania manažmentom .....	37
9.3.3	Výsledky preskúmania manažmentom.....	37
10	Zlepšovanie.....	38
10.1	Kontinuálne zlepšovanie.....	38
10.2	Nezhoda a nápravné opatrenie.....	38
	<b>Literatúra.....</b>	<b>39</b>

## Predhovor

ISO (Medzinárodná organizácia pre normalizáciu) je celosvetová federácia národných normalizačných orgánov (členov ISO). Na medzinárodných normách zvyčajne pracujú technické komisie ISO. Každý člen ISO, ktorý sa zaujíma o predmet, pre ktorý sa vytvorila technická komisia, má právo byť zastúpený v tejto technickej komisii. Na práci sa zúčastňujú aj medzinárodné vládne alebo mimovládne organizácie, s ktorými ISO nadviazala pracovný styk. ISO úzko spolupracuje s Medzinárodnou elektrotechnickou komisiou (IEC) vo všetkých záležitostiach normalizácie v elektrotechnike.

Postupy použité pri tvorbe tohto dokumentu, ako aj tie, ktoré sú určené na jeho ďalšie udržiavanie sú opísané v smernici ISO/IEC, Časť 1. Do úvahy sa majú vziať najmä rozdielne kritériá schvaľovania pri rôznych typoch dokumentov ISO. Tento dokument bol vypracovaný podľa edičných pravidiel smernice ISO/IEC, Časť 2 (pozri [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. ISO nezodpovedá za identifikáciu ktoréhokolvek alebo všetkých takýchto patentových práv. Podrobnosti o akýchkoľvek patentových právach identifikovaných počas tvorby dokumentu sú uvedené v úvode dokumentu a/alebo v zozname patentových deklarácií ISO (pozri [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Akákoľvek obchodná značka použitá v tomto dokumente slúži len na informáciu pre používateľa a neznamena jej schválenie organizáciou ISO.

Vysvetlenie dobrovoľného charakteru noriem, významu špecifických termínov a výrazov týkajúcich sa posudzovania zhody, ako aj informácií o väzbe ISO na princípy Svetovej obchodnej organizácie (WTO) uplatňované pri odstraňovaní technických prekážok obchodu (TBT) pozri na [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Tento dokument vypracovala technická komisia ISO/TC 309, *Správa organizácií*.

Akákoľvek spätná väzba alebo otázky k tomuto dokumentu sa majú adresovať národnému normalizačnému orgánu používateľa. Úplný zoznam týchto orgánov sa uvádza na: [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## Úvod

Oznamovanie previnení je konanie v zmysle podávania oznámení o podozrivom previnení alebo riziku previnenia. Štúdie a skúsenosti ukazujú, že veľká časť previnení sa dostáva do pozornosti dotknutej organizácie prostredníctvom oznámení od osôb v rámci organizácie alebo v jej blízkosti.

Organizácie ako reakciu čoraz častejšie zvažujú na regulačnom alebo dobrovoľnom základe zavádzanie alebo zlepšovanie internej politiky oznamovania previnení a procesov.

Tento dokument poskytuje usmernenie organizáciám na vypracovanie, implementáciu, udržiavanie a zlepšovanie systému manažérstva oznamovania previnení s nasledujúcimi výstupmi:

- a) povzbudzovanie a uľahčenie podávania oznámení o previnení;
- b) podpora a ochrana oznamovateľov a ďalších zapojených zainteresovaných strán;
- c) zabezpečenie, aby sa oznámenia o previneniach zaoberali vhodným a aktuálnym spôsobom;
- d) zlepšovanie organizačnej kultúry a spravovania organizácie;
- e) znižovanie rizík previnení.

Potenciálne prínosy pre organizáciu zahŕňajú

- možnosť organizácie, aby čo najskôr identifikovala a zvládala previnenia;
- pomoc pri prevencii alebo minimalizácii strát aktív a pri znovunadobudnutí stratených aktív;
- zabezpečenie dodržiavanie politík, postupov, právnych a spoločenských záväzkov organizácie;
- pritiahnutie a podporovanie angažovaného personálu k hodnotám a kultúre organizácie;
- preukázanie charakteru, praktík etického spravovania k spoločnosti, trhom, regulačným orgánom, vlastníkom a ďalším zainteresovaným stranám.

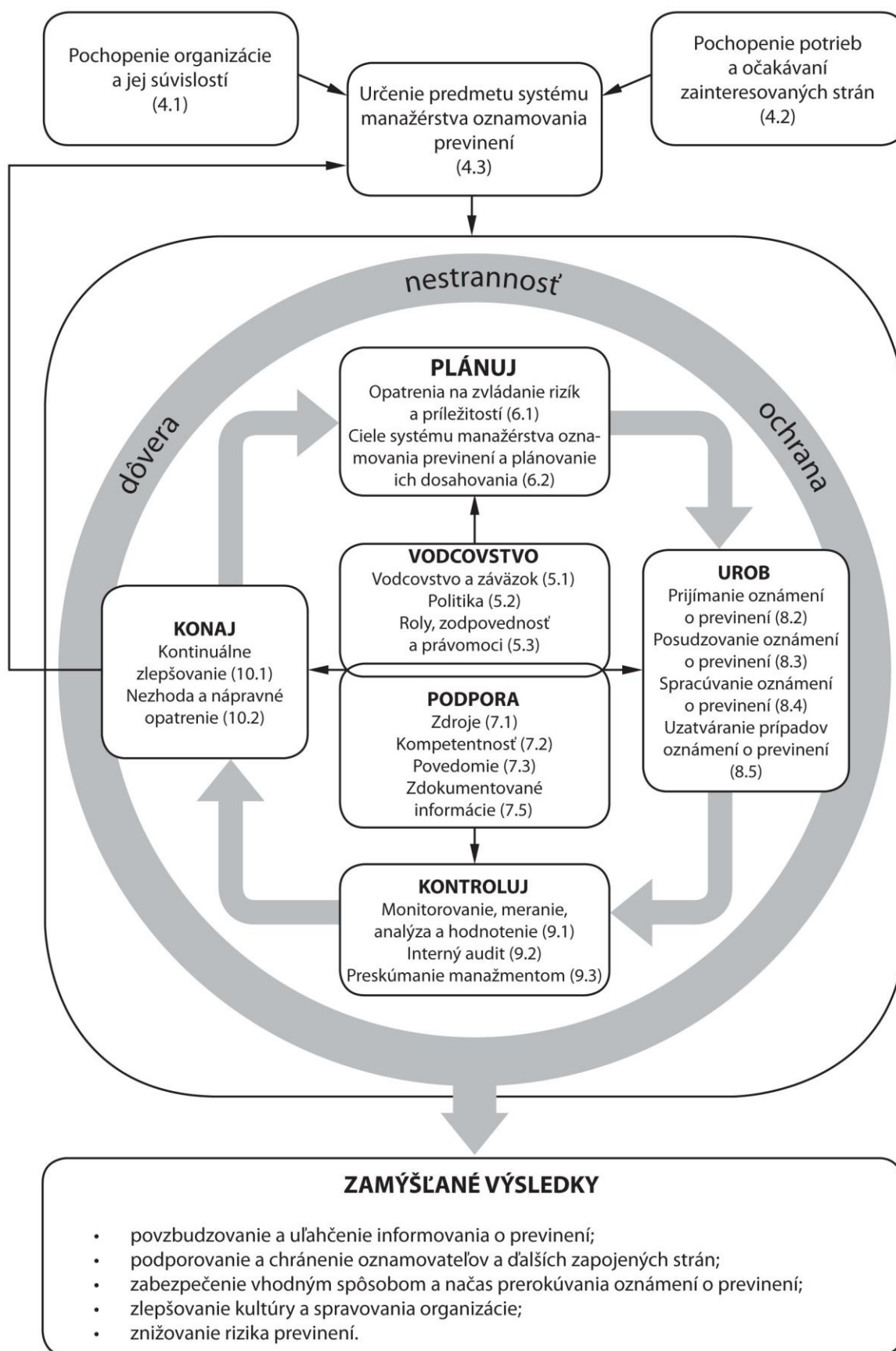
Efektívny systém manažérstva oznamovania previnení vytvára dôveru organizácie

- preukázaním záväzku vodcovstva na prevenciu a spracovanie previnenia;
- podporou ľudí, aby zavčas prišli s oznámeniami o previnení;
- znižovaním a prevenciou konania spôsobujúceho ujmu oznamovateľom a ďalším zapojeným;
- podporou kultúry otvorenosti, transparentnosti, integrity a zodpovedania sa.

Tento dokument poskytuje usmernenie organizáciám na tvorbu systému manažérstva oznamovania previnení založeného na zásadách dôvery, nestrannosti a ochrany. Dá sa prispôbiť a jeho používanie bude závisieť od veľkosti, charakteru, komplexnosti a právomoci činností organizácie. Organizácii môže pomôcť pri zlepšovaní jestvujúcej politiky oznamovania previnení a jestvujúcich postupov alebo prispôbení sa aplikovateľnej legislatíve oznamovania previnení.

Tento dokument je prispôsobený „harmonizovanej štruktúre“ (napr. poradím kapitol, spoločným textom a spoločnou terminológiou) vytvorenej v ISO na zlepšenie usporiadania medzinárodných noriem systémov manažérstva. Organizácie môžu tento dokument prijať ako samostatné usmernenie alebo spolu s ďalšími normami systému manažérstva vrátane zvládania požiadaviek týkajúcich sa oznamovania previnení v ďalších systémoch manažérstva ISO.

Obrázok 1 predstavuje koncepčný prehľad odporúčaného systému manažérstva oznamovania previnení poukazujúci na zásady dôvery, nestrannosti a ochrany pokrytím všetkých prvkov tohto systému.



Obrázok 1 – Prehľad systému manažérstva oznamovania previnení

## 1 Predmet

Tento dokument dáva návod na vypracovanie, implementáciu a udržiavanie efektívneho systému manažérstva oznamovania previnení založenom na zásadách dôvery, nestrannosti a ochrany v nasledujúcich štyroch krokoch:

- a) prijímanie oznámení o previneniach;
- b) posudzovanie oznámení o previneniach;
- c) spracúvanie oznámení o previnení;
- d) uzatváranie prípadov oznámení o previnení.

Návod tohto dokumentu je spoločný a zamýšľaný na aplikáciu vo všetkých organizáciách bez ohľadu na typ, veľkosť, charakter činností, či už vo verejnom, súkromnom alebo neziskovom sektore.

Rozsah aplikácie tohto návodu závisí od faktorov konkretizovaných v čl. 4.1, 4.2 a 4.3. Systém manažérstva oznamovania previnení môže byť samostatný alebo sa môže použiť ako súčasť celkového systému manažérstva.

## 2 Normatívne odkazy

Tento dokument neobsahuje normatívne odkazy.

**koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN**