

2022

Systémy managementu oznamování protiprávního jednání – Směrnice

ČSN  
ISO 37002

01 0395

Whistleblowing management systems – Guidelines

Systemes de management des alertes – Lignes directrices

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 37002:2021. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 37002:2021. It was translated by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systémů managementu

ČSN EN ISO/IEC 27001 (36 9797) Informační technologie – Bezpečnostní techniky – Systémy řízení bezpečnosti informací – Požadavky

ČSN EN ISO/IEC 27018 (36 9709) Informační technologie – Bezpečnostní techniky – Soubor postupů na ochranu osobně identifikovatelných informací (PII) ve veřejných cloudech vystupujících jako zpracovatelé PII

ČSN ISO 31000 (01 0351) Management rizik – Směrnice

ČSN ISO 37001:2017 (01 0392) Systémy protikorupčního managementu – Požadavky s návodem pro použití

ČSN ISO 37301 (01 0394) Systémy managementu shody – Požadavky s návodem pro použití

ČSN ISO/IEC 38500:2020 (36 9045) Informační technologie – Správa a řízení IT technologií v organizaci

TNI 01 0350 (01 0350) Management rizik – Slovník (Pokyn 73)

## Vysvětlivky k textu této normy

V případě nedatovaných odkazů na evropské/mezinárodní normy jsou ČSN uvedené v člancích „Informace o citovaných dokumentech“ a „Souvisící ČSN“ nejnovějšími vydáními, platnými v době schválení této normy. Při používání této normy je třeba vždy použít taková vydání ČSN, která přejímají nejnovější vydání nedatovaných evropských/mezinárodních norem (včetně všech změn).

Vypracování normy

Zpracovatel: Česká společnost pro jakost, z. s., IČO 00417955, Ing. Petr Koten;  
spolupráce: HAVEL & PARTNERS s. r. o., advokátní kancelář

Technická normalizační komise: TNK 6 Management kvality a prokazování kvality

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Radmila Foretová

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

ICS 03.100.02; 03.100.01; 03.100.70

Obsah	Strana	Contents	Page
Předmluva.....	6	Foreword.....	6
Úvod.....	7	Introduction.....	7
1..... Předmět normy.....	11	1..... Scope.....	11
2..... Citované dokumenty.....	11	2..... Normative references.....	11
3..... Termíny a definice.....	11	3..... Terms and definitions.....	11
4..... Kontext organizace.....	19	4..... Context of the organization.....	19
4.1..... Porozumění organizaci a jejímu kontextu.....	19	4.1..... Understanding the organization and its context.....	19
4.2..... Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran.....	20	4.2..... Understanding the needs and expectations of interested parties.....	20
4.3..... Stanovení rozsahu systému managementu oznamování protiprávního jednání.....	20	4.3..... Determining the scope of the whistleblowing management system.....	20
4.4..... Systém managementu oznamování protiprávního jednání.....	22	4.4..... Whistleblowing management system.....	22
5..... Vedení (leadership).....	23	5..... Leadership.....	23
5.1..... Vedení (leadership) a závazek.....	23	5.1..... Leadership and commitment.....	23
5.1.1..... Orgán správy a řízení.....	23	5.1.1..... Governing body.....	23
5.1.2..... Vrcholové vedení.....	23	5.1.2..... Top management.....	23
5.2..... Politika oznamování protiprávního jednání.....	24	5.2..... Whistleblowing policy.....	24
5.3..... Role, odpovědnosti a pravomoci.....	25	5.3..... Roles, responsibilities and authorities.....	25
5.3.1..... Vrcholové vedení a orgán správy a řízení.....	25	5.3.1..... Top management and governing body.....	25
5.3.2..... Funkce managementu oznamování protiprávního jednání.....	26	5.3.2..... Whistleblowing management function.....	26
5.3.3..... Delegované rozhodování.....	27	5.3.3..... Delegated decision-making.....	27
6..... Plánování.....	27	6..... Planning.....	27
6.1..... Opatření k řešení rizik a příležitosti.....	27	6.1..... Actions to address risks and opportunities.....	27
6.2..... Cíle systému managementu oznamování protiprávního jednání a plánování jejich dosažení.....	28	6.2..... Whistleblowing management system objectives and planning to achieve them.....	28
6.3..... Plánování změn.....	29	6.3..... Planning of changes.....	29
7..... Podpora.....	29	7..... Support.....	29
7.1..... Zdroje.....	29	7.1..... Resources.....	29
7.2..... Kompetence.....	29	7.2..... Competence.....	29
7.3..... Povědomí.....	30	7.3..... Awareness.....	30
7.3.1..... Obecně.....	30	7.3.1..... General.....	30
7.3.2..... Školení pracovníků a opatření ke zvyšování povědomí.....	30	7.3.2..... Personnel training and awareness measures.....	30
7.3.3..... Školení pro vedoucí a další specifické role.....	32	7.3.3..... Training for leaders and other specific roles.....	32
7.4..... Komunikace.....	32	7.4..... Communication.....	32
7.5..... Dokumentované informace.....	33	7.5..... Documented information.....	33
7.5.1..... Obecně.....	33	7.5.1..... General.....	33
7.5.2..... Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací.....	34	7.5.2..... Creating and updating documented information.....	34
7.5.3..... Řízení dokumentovaných informací.....	34	7.5.3..... Control of documented information.....	34
7.5.4..... Ochrana údajů.....	35	7.5.4..... Data protection.....	35
7.5.5..... Důvěrnost.....	35	7.5.5..... Confidentiality.....	35
8..... Provoz.....	36	8..... Operation.....	36
8.1..... Plánování a řízení provozu.....	36	8.1..... Operational planning and control.....	36
8.2..... Přijetí oznámení o protiprávním jednání.....	40	8.2..... Receiving reports of wrongdoing.....	40
8.3..... Posuzování oznámení o protiprávním jednání.....	42	8.3..... Assessing reports of wrongdoing.....	42
8.3.1..... Posouzení oznámeného protiprávního jednání.....	42	8.3.1..... Assessing the reported wrongdoing.....	42
8.3.2..... Posouzení rizik poškozujícího chování a předcházení těmto rizikům.....	43	8.3.2..... Assessing and preventing risks of detrimental conduct.....	43
8.4..... Řešení oznámení o protiprávním jednání.....	44	8.4..... Addressing reports of wrongdoing.....	44
8.4.1..... Řešení oznámeného protiprávního jednání.....	44	8.4.1..... Addressing the reported wrongdoing.....	44
8.4.2..... Ochrana a podpora oznamovatele.....	45	8.4.2..... Protecting and supporting the whistleblower.....	45
8.4.3..... Řešení poškozujícího chování.....	46	8.4.3..... Addressing detrimental conduct.....	46
8.4.4..... Ochrana subjektu (subjektů) oznámení.....	46	8.4.4..... Protecting the subject(s) of a report.....	46
8.4.5..... Ochrana příslušných zainteresovaných stran.....	47	8.4.5..... Protecting relevant interested parties.....	47
8.5..... Uzavírání případů oznamování protiprávního jednání.....	47	8.5..... Concluding whistleblowing cases.....	47
9..... Hodnocení výkonnosti.....	48	9..... Performance evaluation.....	48
9.1..... Monitorování, měření, analýza a hodnocení.....	48	9.1..... Monitoring, measurement, analysis and evaluation.....	48
9.1.1..... Obecně.....	48	9.1.1..... General.....	48
9.1.2..... Ukazatele pro hodnocení.....	48	9.1.2..... Indicators for evaluation.....	48
9.1.3..... Zdroje informací.....	49	9.1.3..... Information sources.....	49
9.2..... Interní audit.....	50	9.2..... Internal audit.....	50
9.2.1..... Obecně.....	50	9.2.1..... General.....	50
9.2.2..... Program interního auditu.....	50	9.2.2..... Internal audit programme.....	50
9.3..... Přezkoumání systému managementu.....	51	9.3..... Management review.....	51
9.3.1..... Obecně.....	51	9.3.1..... General.....	51
9.3.2..... Vstupy pro přezkoumání systému managementu.....	51	9.3.2..... Management review inputs.....	51
9.3.3..... Výstupy z přezkoumání systému managementu.....	51	9.3.3..... Management review results.....	51
10..... Zlepšování.....	51	10..... Improvement.....	51
10.1..... Neustálé zlepšování.....	51	10.1..... Continual improvement.....	51
10.2..... Neshoda a nápravné opatření.....	52	10.2..... Nonconformity and corrective action.....	52
Bibliografie.....	53		



© ISO 2021

Veškerá práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být, není-li specifikováno jinak nebo nepožaduje-li se to v souvislosti s její implementací, reprodukována nebo používána v jakémkoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým ani mechanickým, včetně pořizování fotokopii nebo zveřejňování na internetu nebo intranetu, bez předchozího písemného souhlasu. O souhlas lze požádat buď ISO na níže uvedené adrese, nebo členskou organizaci ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

CP 401 · Ch. de Blandonnet 8

CH-1214 Vernier, Geneva

Tel.: + 41 22 749 01 11

E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)

Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publikováno ve Švýcarsku

## Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětová federace národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle vypracovávají technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Postupy použité při tvorbě tohoto dokumentu a postupy určené pro jeho další udržování jsou popsány ve směrnících ISO/IEC, část 1. Zejména se má věnovat pozornost rozdílným schvalovacím kritériím potřebným pro různé druhy dokumentů ISO. Tento dokument byl vypracován v souladu s redakčními pravidly uvedenými ve směrnících ISO/IEC, část 2 (viz [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO nelze činit odpovědnou za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv. Podrobnosti o jakýchkoliv patentových právech identifikovaných během přípravy tohoto dokumentu budou uvedeny v úvodu a/nebo v seznamu patentových prohlášení obdržných ISO (viz [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Jakýkoliv obchodní název použitý v tomto dokumentu se uvádí jako informace pro usnadnění práce uživatelů a neznamená schválení.

## Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular, the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

Vysvětlení nezávazného charakteru technických norem, významu specifických termínů a výrazů ISO, které se vztahují k posuzování shody, jakož i informace o tom, jak ISO dodržuje principy Světové obchodní organizace (WTO) týkající se technických překážek obchodu (TBT), jsou uvedeny na tomto odkazu URL:

[www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Tento dokument vypracovala technická komise ISO/TC 309 *Správa a řízení organizací*.

Jakákoliv zpětná vazba nebo otázky týkající se tohoto dokumentu mají být adresovány národnímu normalizačnímu orgánu uživatele. Úplný seznam těchto orgánů lze nalézt na adrese [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## Úvod

Oznamování protiprávního jednání je činnost oznamování podezření na protiprávní jednání nebo na riziko protiprávního jednání. Studie a zkušenosti ukazují, že o velké části protiprávního jednání se dotčené organizace dovídají prostřednictvím oznámení od osob uvnitř organizace nebo s organizací úzce spojených.

Organizace v rostoucí míře zvažují zavedení nebo zlepšení interních politik a procesů pro oznamování protiprávního jednání v reakci na nařízení nebo na dobrovolné bázi.

Tento dokument poskytuje organizacím návod na vytvoření, implementaci, udržování a zlepšování systému managementu oznamování protiprávního jednání, jehož výstupy jsou

- a) povzbuzování k oznamování protiprávního jednání a usnadnění tohoto oznamování;
  - b) podpora a ochrana oznamovatelů a dalších zúčastněných zainteresovaných stran;
  - c) zajišťování řádného a včasného vyřízení oznámení o protiprávním jednání;
  - d) zlepšování kultury a správy a řízení organizace;
  - e) snižování rizika protiprávního jednání.
- Potenciální přínosy pro organizaci jsou
- umožnění organizaci identifikovat a řešit protiprávní jednání při nejbližší příležitosti;
  - pomoc při předcházení ztrátě aktiv nebo minimalizaci této ztráty a pomoc při obnovení ztracených aktiv;

For an explanation of the voluntary nature of standards, the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT), see [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

This document was prepared by Technical Committee ISO/TC 309, *Governance of organizations*.

Any feedback or questions on this document should be directed to the user's national standards body. A complete listing of these bodies can be found at [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## Introduction

Whistleblowing is the act of reporting suspected wrongdoing or risk of wrongdoing. Studies and experience demonstrate that a large proportion of wrongdoing comes to the attention of the affected organization via reports from persons within or close to the organization.

Organizations are increasingly considering introducing or improving internal whistleblowing policies and processes in response to regulation or on a voluntary basis.

This document provides guidance to organizations for establishing, implementing, maintaining and improving a whistleblowing management system, with the following outcomes:

- a) encouraging and facilitating reporting of wrongdoing;
  - b) supporting and protecting whistleblowers and other interested parties involved;
  - c) ensuring reports of wrongdoing are dealt with in a proper and timely manner;
  - d) improving organizational culture and governance;
  - e) reducing the risks of wrongdoing.
- Potential benefits for the organization include:
- allowing the organization to identify and address wrongdoing at the earliest opportunity;
  - helping prevent or minimize loss of assets and aiding recovery of lost assets;

- zajištění souladu s politikami, postupy a právními a sociálními povinnostmi organizace;
- přilákání a udržení pracovníků oddaných hodnotám a kultuře organizace;
- signál vůči veřejnosti, trhu, regulačním orgánům, vlastníkům a dalším zainteresovaným stranám, že organizace uplatňuje správné a etické postupy řízení. Efektivní systém managementu oznamování protiprávního jednání vybuduje důvěru v organizaci tím, že
  - demonstruje závazek vedení předcházet protiprávnímu jednání a řešit jej;
  - povzbuzuje fyzické osoby k co nejvčasnějšímu oznámení o protiprávním jednání;
  - zamezuje a předchází poškozujícímu zacházení s oznamovateli a dalšími zúčastněnými osobami;
  - podporuje kulturu otevřenosti, transparentnosti, integrity a odpovědnosti.

Tento dokument poskytuje organizacím návod, jak vytvořit systém managementu oznamování protiprávního jednání založený na zásadách důvěry, nestrannosti a ochrany. Je adaptovatelný a jeho použití se bude lišit v závislosti na velikosti, povaze, složitosti organizace a jurisdikci, ve které působí. Může organizaci pomoci zlepšit existující politiku a postupy oznamování protiprávního jednání nebo dodržovat platnou právní úpravu v této oblasti.

Tento dokument přejímá „harmonizovanou strukturu“ (tj. pořadí kapitol, společný text a společnou terminologii) vypracovanou ISO s cílem zlepšit soulad mezi mezinárodními normami pro systémy managementu.

Organizace mohou tento dokument přijmout jako samostatný návod pro svoji organizaci nebo spolu s dalšími normami systému managementu, včetně řešení požadavků souvisejících s oznamováním protiprávního jednání obsažených v jiných systémech managementu ISO.

Obrázek 1 představuje koncepční přehled doporučeného systému managementu oznamování protiprávního jednání, který ukazuje, jak zásady důvěry, nestrannosti a ochrany překrývají všechny prvky takového systému.

- ensuring compliance with organizational policies, procedures, and legal and social obligations;
  - attracting and retaining personnel committed to the organization's values and culture;
  - demonstrating sound, ethical governance practices to society, markets, regulators, owners and other interested parties.
- An effective whistleblowing management system will build organizational trust by:

- demonstrating leadership commitment to preventing and addressing wrongdoing;
- encouraging people to come forward early with reports of wrongdoing;
- reducing and preventing detrimental treatment of whistleblowers and others involved;
- encouraging a culture of openness, transparency, integrity and accountability.

This document provides guidance for organizations to create a whistleblowing management system based on the principles of trust, impartiality and protection. It is adaptable, and its use will vary with the size, nature, complexity and jurisdiction of the organization's activities. It can assist an organization to improve its existing whistleblowing policy and procedures, or to comply with applicable whistleblowing legislation.

This document adopts the “harmonized structure” (i.e. clause sequence, common text and common terminology) developed by ISO to improve alignment among International Standards for management systems.

Organizations may adopt this document as stand-alone guidance for their organization or along with other management system standards, including to address whistleblowing-related requirements in other ISO management systems.

Figure 1 is a conceptual overview of a recommended whistleblowing management system showing how the principles of trust, impartiality and protection overlay all elements of such a system.



Obrázek 1 - Přehled systému managementu oznamování protiprávního jednání



Figure 1 - Overview of a whistleblowing management system

## 1 Předmět normy

Tento dokument obsahuje směrnice pro vytvoření, implementaci a udržování efektivního systému managementu oznamování protiprávního jednání založeného na zásadách důvěry, nestrannosti a ochrany, a to v těchto čtyřech krocích:

- a) přijetí oznámení o protiprávním jednání;
- b) posouzení oznámení o protiprávním jednání;
- c) řešení oznámení o protiprávním jednání;
- d) uzavírání případů týkajících se oznamování protiprávního jednání.

Směrnice obsažené v tomto dokumentu jsou obecné a mají být použitelné pro všechny organizace bez ohledu na jejich druh, velikost, povahu činnosti a bez ohledu na to, zda působí ve veřejném, soukromém nebo neziskovém sektoru.

Rozsah použití těchto směrnic závisí na faktorech uvedených v 4.1, 4.2 a 4.3. Systém managementu oznamování protiprávního jednání může být samostatný nebo může být použit jako součást celkového systému managementu.

## 1 Scope

This document gives guidelines for establishing, implementing and maintaining an effective whistleblowing management system based on the principles of trust, impartiality and protection in the following four steps:

- a) receiving reports of wrongdoing;
- b) assessing reports of wrongdoing;
- c) addressing reports of wrongdoing;
- d) concluding whistleblowing cases.

The guidelines of this document are generic and intended to be applicable to all organizations, regardless of type, size, nature of activity, and whether in the public, private or not-for profit sectors.

The extent of application of these guidelines depends on the factors specified in 4.1, 4.2 and 4.3. The whistleblowing management system can be stand-alone or can be used as part of an overall management system.

**Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.**