

„SpeakUp“ – Česta pitanja i odgovori

Verzija: Okt 2024.

mikrotec
optika

SADRŽAJ

1	„SpeakUp“: Kako se može ostaviti poruka	4
	Kako da ostavim poruku?	
	Šta se dešava u međuvremenu?	
	Kako ću dobiti odgovor?	
2	Česta pitanja o sistemu	7
2.1	Šta je „SpeakUp“?	
2.2	Za šta treba koristiti „SpeakUp“?	
2.3	Kako funkcioniše „SpeakUp“?	
2.4	Ko upravlja sistemom „SpeakUp“?	
2.5	Da li je „SpeakUp“ težak za korišćenje?	
2.6	Da li moj identitet može biti otkriven?	
2.7	Da li se moja glasovna poruka prosleđuje dotičnoj kompaniji?	
2.8	Da li dotična kompanija može da uđe u trag mojim podacima o vezi?	
2.9	Šta se dešava sa mojom glasovnom porukom?	
2.10	Da li se može ukinuti poverljivo postupanje sa podacima (moja anonimnost)?	
2.11	Ko plaća moj poziv?	
2.12	Da li za moju poruku postoji vremensko ograničenje?	
2.13	Šta mogu da učinim ukoliko „SpeakUp“ nije telefonski dostupan?	
2.14	Koliko brzo se moja poruka prosleđuje do nadležnog mesta?	
2.15	Ko dobija moju poruku?	
2.16	Želim da ostanem anonimna, ali da ipak dobijem odgovor. Šta treba da učinim da bi se to ostvarilo?	

- 2.17 Koliko brzo ću dobiti odgovor?
- 2.18 Kada mogu stupiti u kontakt sa sistemom „SpeakUp“?
- 2.19 Da li mogu da ostavim poruku i na svom maternjem jeziku?
- 2.20 Da li mogu da priložim i dokumente?
- 2.21 Šta se dešava ukoliko zaboravim svoj broj predmeta?
- 2.22 Ne znam gde mogu da ostavim poruku. Gde mogu da pronađem ovu informaciju?
- 2.23 Šta su lični podaci i kako su moji lični podaci zaštićeni kada pošaljem poruku putem sistema „SpeakUp“?
- 2.24 Koja prava imam ukoliko putem sistema „SpeakUp“ ostavim poruku koja sadrži lične podatke?

3 Saveti za ostavljanje poruke u sistemu „SpeakUp“ 13

4 Podaci za kontakt 14

Napomena:

Da bi se poboljšala čitljivost, neće se istovremeno koristiti muški, ženski i drugi gramatički rodovi. Sve lične oznake u principu se odnose na sve polove u smislu podjednagog tretmana. Skraćeni oblik ima samo redakcijske razloge i ne podrazumeva nikakvo vrednovanje.

„SpeakUp“ – Kako se može ostaviti poruka

1 Kako da ostavim poruku?

(Novu) poruku preko sistema „SpeakUp“® možete ostaviti putem telefona ili na internetu.

Preporučujemo da poruku prethodno zapišete; na taj način možete još jednom sami da proverite da li želite da prosledite informacije u tom obliku i da li poruka takođe sadrži potrebne informacije kako bi primalac mogao nedvosmisleno i jasno da identifikuje prijavljene probleme ili nedolično ponašanje.

„SpeakUp“ putem telefona: 080 1900 78

„SpeakUp“ na internetu: www.speakupfeedback.eu/web/mikrop/rs

Nakon toga će se od vas tražiti da unesete sledeći pristupni kôd:
03764

Izaberite jezik na kome želite da ostavite svoju poruku.

Držite olovku pri ruci kada ostavljate poruku. Dobićete lični 6-cifreni broj predmeta koji se generiše pomoću generatora slučajnih brojeva.

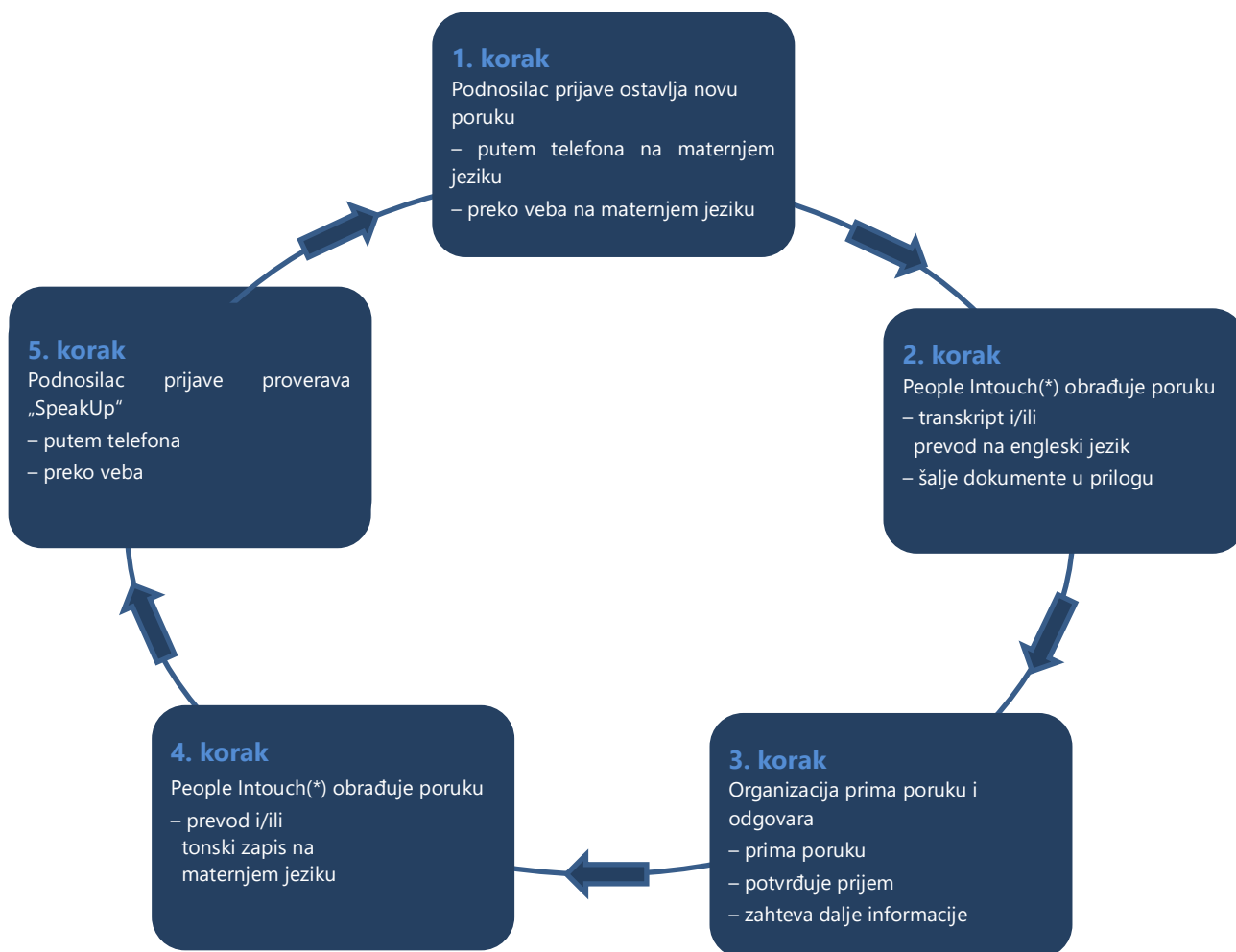
VAŽNO je da zabeležite ovaj broj ukoliko želite da kasnije u sistemu „SpeakUp“ dobijete pristup odgovoru na vašu poruku.

Ukoliko koristite „SpeakUp“ putem telefona, izgovarajte reči veoma jasno, a imena i/ili mesta na koje želite da ukažete u svojoj poruci izgovarajte slovo po slovo.

Kada završite svoju poruku, jednostavno spustite slušalicu.

Ukoliko za „SpeakUp“ koristite internet pristup, poruku možete uneti preko tastature ili putem funkcije „kopiraj/nalepi“. Takođe možete otpremiti dodatne dokumente koji su relevantni za vašu poruku.

Kada dovršite poruku, kliknite na „Pošalji poruku“; pojavljuje se maska sa brojem predmeta i porukom koju tada možete odštampati.



(*) People Intouch je ovlašćeni dobavljač usluga kompanije

Šta se dešava u međuvremenu?

Čim završite telefonski poziv ili pošaljete poruku, operater „SpeakUp“ platforme (kompanija People Intouch) prevodi po potrebi poruku na engleski jezik (ne odnosi se na poruke na nemačkom jeziku).

Ako se radi o (telefonskoj) govornoj poruci, snimak se prvo snima reč po reč (u pisanoj formi). Sam tonski zapis NIKADA neće biti prosleđen kompaniji INDUS (matičnoj kompaniji grupe) ili kompaniji o kojoj se radi.

Kada se prevod završi, biće poslat službeniku za Compliance grupe INDUS Holding AG zajedno sa zapisom originalne poruke. Pravno odeljenje grupe INDUS Holding AG preuzima po potrebi funkciju zamene za nadzor dolaznih prijava.

Kada službenik za Compliance grupe INDUS Holding AG obavi inicijalnu procenu predmeta, šalje se odgovor na poruku. Odgovor se ponovo šalje preko kompanije People Intouch. People Intouch prevodi odgovor na jezik vaše originalne poruke i šalje vam je putem sistema „SpeakUp“. Ako je vaša originalna poruka poslata putem telefona, People Intouch će takođe snimiti odgovor i poslati ga kao glasovnu poruku.

Kako ću dobiti odgovor?

U roku od nedelju dana bi trebalo da bude spreman odgovor u sistemu „SpeakUp“. Odgovor ćete naći na isti način na koji ste ostavili svoju poruku. Za ovo koristite gorenavedene podatke za pristup.

PAŽNJA: Postoji mogućnost da kasnije promenite način komunikacije putem sistema „SpeakUp“ sa telefona na internet, ali nije moguće da se prebacite sa interneta (nazad) na telefon.

Ako želite da odgovor čujete putem telefona, od vas će biti zatraženo da birate „1“ i unesete broj predmeta. Čim preslušate odgovor (ili ga, u slučaju internet poruke, pročitate), možete da ostavite dalje poruke. Međutim, to ne morate da uradite odmah, već se takođe možete odjaviti ili prekinuti telefonsku vezu i to po potrebi uraditi kasnije.

Ako još uvek niste dobili odgovor, budite uvereni da će vaša poruka i okolnosti biti procenjene i da ćete dobiti odgovor u roku od nekoliko radnih dana. Zato vam preporučujemo da redovno proveravate da li je odgovor postavljen.

2 Česta pitanja o sistemu

2.1 Šta je „SpeakUp“?

„SpeakUp“ je usluga (alat za komunikaciju) preko koje zaposleni (i privremeni zaposleni), kupci i dobavljači grupe INDUS mogu dostaviti informacije o ozbiljnim činjenicama (npr. krivičnim delima) za koje se inače verovatno ne bi saznalo. To se radi putem telefona ili interneta (bezbedna veb lokacija); i ne postoji posrednik („operater“).

Prijava se može podneti potpuno anonimno.

2.2 Za šta treba koristiti „SpeakUp“?

Ohrabrujemo svakog ko ima saznanje ili osnovano sumnja na značajno nedolično ponašanje/probleme (kršenje zakona ili neetično ponašanje suprotno našem Kodeksu ponašanja) da podnese prijavu.

Podstičemo međutim sve da prijave takve slučajeve poznatim i uspostavljenim kanalima izveštavanja. To su, npr.

- poverljiva treća strana,
- ljudski resursi,
- radnički savet,
- rukovodstvo,
- interni sistem predlaganja i izveštavanja,
- funkcija Compliance.

„SpeakUp“ treba shvatiti kao tzv. „krajnje utočište“, kada su svi drugi kanali za prijavljivanje i izveštavanje iscrpljeni ili se iz drugih razloga ne mogu uzeti u obzir za prijavljivanje.

2.3 Kako funkcioniše „SpeakUp“?

Telefon: Pozovite besplatni broj, unesite pristupni kôd i ostavite poruku. Ni u jednom trenutku tokom poziva ne razgovarate sa „operaterom“. Primićete samo snimljena uputstva koja će vas voditi kroz ovaj proces.

U roku od nedelju dana bi trebalo da bude spreman odgovor u sistemu „SpeakUp“. Odgovor ćete naći na isti način na koji ste ostavili svoju poruku; za to ćete ponovo koristiti iste podatke za pristup. Čim preslušate odgovor, možete da ostavite dalje poruke. To ne morate da uradite odmah, već možete da razmislite i da to po potrebi uradite kasnije. Ne postoji gornja granica; takav elektronski dijalog se tako može ponoviti onoliko puta koliko je potrebno.

SAVET: Pre nego što pozovete, zapišite poruku; na taj način možete još jednom sami da proverite da li želite da prosledite informacije u tom obliku i da li poruka

sadrži i potrebne informacije kako bi primalac mogao nedvosmisleno i jasno da identifikuje prijavljene probleme ili nedolično ponašanje.

Internet: Idite na veb lokaciju „SpeakUp“ (preko hiperlinka ili unosom URL-a), izaberite zemlju, unesite pristupni kôd (njega ćete dobiti na veb lokaciji) dotičnog preduzeća i ostavite svoju poruku.

U roku od nedelju dana bi trebalo da bude spreman odgovor u sistemu „SpeakUp“. Odgovor ćete naći na isti način na koji ste ostavili svoju poruku. Za to ponovo koristite iste podatke za pristup. Čim preslušate ili pročitate odgovor, možete da ostavite dalje poruke. To ne morate da uradite odmah, već možete da razmislite, odnosno da se odjavite, i da to po potrebi uradite kasnije. Ne postoji gornja granica; takav dijalog se tako može ponoviti onoliko puta koliko je potrebno.

2.4 Ko upravlja sistemom „SpeakUp“?

Sistemom „SpeakUp“ upravlja spoljni dobavljač usluga, nezavisna kompanija People Intouch sa sedištem u Amsterdamu, Holandija. Ona je odgovorna za obradu svih dolaznih poruka.

Usluga „SpeakUp“ se već koristi u velikom broju poznatih firmi, kao što su npr. BMW, Roche, IKEA i Randstad.

2.5 Da li je „SpeakUp“ težak za korišćenje?

Odgovor je: Ne. Jednostavna (glasovna) uputstva vode vas kroz proces koji se zasniva na vebu, odn. telefonski meni.

2.6 Da li moj identitet može biti otkriven?

Primalac poruke snimljene telefonom (u 1. koraku službenik za Compliance grupe INDUS Holding AG) dobija doslovno prevedeni transkript vaše govorne poruke. Tako imate potpunu kontrolu nad sadržajem poruke. Ako u poruci navedete svoje podatke za kontakt, oni će biti prosleđeni službeniku za Compliance preko sistema „SpeakUp“. Ako ove podatke ne ostavite, ni kompanija People Intouch, ni grupa INDUS Holding AD niti kompanija u vezi sa kojom ste ostavili poruku neće moći da sazna ko ste vi.

Osim toga, grupa INDUS Holding AG kao ugovorni partner kompanije People Intouch osigurala je da neće pokušati da otkrije identitet anonimnog podnosioca prijave ili da otkriveni identitet otkrije svedoku ili optuženom u vezi sa prijavom.

Izuzetak postoji samo u slučaju da vlasti zatraže predaju podataka u skladu sa obaveznim zakonskim zahtevima. Ni u tom slučaju kompanija People Intouch neće proslediti podatke grupi INDUS Holding AG niti dotičnoj kompaniji.

2.7 Da li se moja glasovna poruka prosleđuje dotičnoj kompaniji?

Ne. Uslugom „SpeakUp“ upravlja kompanija People Intouch, nezavisna kompanija koja vaše poruke evidentira u pisanom obliku i (ukoliko je potrebno) prevodi. Prosleđuje sa samo ovaj transkript (i po potrebi njegov prevod).

SAVET: Ukoliko vam je iz ovog razloga nelagodno da ostavite glasovnu poruku, zamolite nekog drugog da umesto vas snimi poruku ili koristite mogućnost da preko interneta ostavite poruku u pisanom obliku.

2.8 Da li dotična kompanija može da uđe u trag mojim podacima o vezi?

Ne. Uslugom „SpeakUp“ upravlja kompanija People Intouch, tako da ni INDUS Holding AG ni dotična kompanija nemaju pristup podacima o vezi. Telefonski podaci i IP adrese se ne stavljaju na raspolaganje ni grupi INDUS Holding AG ni dotičnoj kompaniji.

Međutim, ukoliko za poruku koristite telefon kompanije ili računar kompanije, ovi podaci o vezi se mogu pratiti.

SAVET: Možete koristiti javni ili drugi telefon ili drugi računar koji se ne može pratiti.

2.9 Šta se dešava sa mojom glasovnom porukom?

Sa porukom o prijemu transkripta (i prevoda) od strane grupe INDUS Holding AG, kompanija People Intouch odmah briše snimak.

2.10 Da li se može ukinuti poverljivo postupanje sa podacima (moja anonimnost)?

U slučaju da se ostavi poruka kojom se preti krivičnim delom ili aktom nasilja, grupa INDUS Holding AG ili dotična kompanija mogu zahtevati da se govorna poruka ne izbriše i da se prenese organima za sprovođenje zakona. Međutim, snimak se ni u takvom slučaju ne prenosi grupi INDUS Holding AG niti dotičnoj kompaniji.

2.11 Ko plaća moj poziv?

„SpeakUp“ usluga je u principu dostupna preko besplatnog telefonskog broja.

VAŽNO: U izuzetnim slučajevima mogu nastati troškovi (npr. kod nekih mobilnih operatera).

2.12 Da li za moju poruku postoji vremensko ograničenje?

Ne, međutim nakon trajanja razgovora od 7 minuta dobićete napomenu sa pitanjem da li želite da nastavite sa razgovorom.

SAVET: Pokušajte da svoju poruku prenesete što konkretnije.

2.13 Šta mogu da učinim ukoliko „SpeakUp“ nije telefonski dostupan?

Ukoliko ste pokušali mobilnim telefonom, umesto toga pokušajte preko fiksne telefonske mreže. Na osnovu iskustva to je najsigurniji način da telefonski stupite u vezu sa sistemom „SpeakUp“. Ukoliko i sa fiksnom telefonskom mrežom imate problema da stupite u vezu sa sistemom „SpeakUp“, možete poslati poruku e-pošte na

SpeakUp@peopleintouch.nl

Vaše ime, adresa i drugi osetljivi podaci se ni u kom slučaju ne prosleđuju grupi INDUS Holding AG niti dotičnoj kompaniji.

2.14 Koliko brzo se moja poruka prosleđuje do nadležnog mesta?

Vaša poruka, odn. transkript vaše glasovne poruke (u slučaju potrebe sa prevodom), prosleđuje se u roku od jednog radnog dana.

2.15 Ko dobija moju poruku?

Primalac vaše poruke je službenik za Compliance u grupi INDUS Holding AG. Pravno odeljenje grupe INDUS Holding AG preuzima po potrebi funkciju zamene za nadzor dolaznih prijava.

Na osnovu prve provere određuje se dalji način postupanja sa činjenicama.

U zavisnosti od ozbiljnosti navoda, grupe pogođenih lica i pravne oblasti, dalje ispitivanje vrši direktno službenik za Compliance grupe INDUS Holding AG ili se prijava prosleđuje nadležnoj službi dotične podružnice ili holding grupe (obično rukovodstvo direktne holding kompanije INDUS ili, ako postoji, službenik za Compliance date podružnice).

Za dalje istraživanje problema mogu se angažovati spoljni stručnjaci, na primer advokati. U slučaju da postoji dovoljna sumnja na krivično delo, može postojati obaveza prijavljivanja.

2.16 Želim da ostanem anonimn, ali da ipak dobijem odgovor. Šta treba da učinim da bi se to ostvarilo?

Od sistema „SpeakUp“ dobijate lični broj predmeta koji MORATE da zabeležite. Pomoću ovog broja dobijate pristup odgovoru na vašu poruku kada se ponovo prijavite na sistem „SpeakUp“.

2.17 Koliko brzo ću dobiti odgovor?

Cilj je da prvi odgovor dobijete u roku od nedelju dana. Ako ni nakon tog perioda ne dobijete odgovor, preporučujemo da ponovo pokušate posle nekoliko dana. Takođe imate mogućnost da pod istim brojem predmeta ostavite dodatne poruke.

2.18 Kada mogu stupiti u kontakt sa sistemom „SpeakUp“?

Usluga „SpeakUp“ je dostupna putem telefona 24 sati dnevno, svakog dana u godini. Svaka zemlja (u okviru INDUS grupe) ima svoj besplatni broj telefona, kao i svoj pristupni kôd.

2.19 Da li mogu da ostavim poruku na svom maternjem jeziku?

Poruku možete da ostavite na predviđenim nacionalnim jezicima odgovarajućih podružnica grupe INDUS. Odgovore ćete dobiti na istom jeziku na kojem ste ostavili poruku.

2.20 Da li mogu da priložim i dokumente?

Kada uslugu „SpeakUp“ koristite putem interneta, u sistem „SpeakUp“ pored poruke možete da otpremite i (elektronske) dokumente.

Ako ste poslali poruku telefonom, možete se prijaviti sa brojem predmeta putem interneta (kliknite na dugme „Ako već imate broj predmeta“) da biste tamo otpremili dokumente.

SAVET: Ako želite da ostanete anonimni, pobrinite se da u dokumentima koje otpremate ne postoje nikakvi tragovi o vašem identitetu.

2.21 Šta se dešava ukoliko zaboravim svoj broj predmeta?

U slučaju da ste zaboravili svoj broj predmeta, svoju poruku ponovo ostavite pod novim brojem predmeta. Za dalju komunikaciju nastavite da koristite novi broj predmeta.

2.22 Ne znam gde mogu da ostavim poruku. Gde mogu da pronađem ovu informaciju?

Ovu informaciju obično možete da nađete na internet stranici vašeg preduzeća.

2.23 Šta su lični podaci i kako su moji lični podaci zaštićeni kada pošaljem poruku putem sistema „SpeakUp“?

Lični podaci su (ukratko) podaci koji su (direktno ili indirektno) pogodni za identifikaciju osobe koja se pominje u vašoj poruci (npr. ime, adresa, telefonski broj, slika itd.). Obrada takvih podataka od strane kompanije People Intouch (operatera sistema „SpeakUp“) odvija se u skladu sa propisima Nemačkog zakona o zaštiti podataka (DSGVO).

2.24 Koja prava imam ukoliko putem sistema „SpeakUp“ ostavim poruku koja sadrži lične podatke?

INDUS Holding AG kao ugovorni partner kompanije People Intouch odgovoran je za poštovanje prava u skladu sa Nemačkim zakonom o zaštiti podataka (DSGVO).

3 Saveti za ostavljanje poruke u sistemu „SpeakUp“

- Pre nego što pozovete, zapišite poruku; na taj način možete još jednom sami da proverite da li želite da prosledite informacije u tom obliku i da li poruka sadrži i potrebne informacije kako bi primalac mogao nedvosmisleno i jasno da identifikuje prijavljene probleme ili nedolično ponašanje.
- Ako se brinete da će vaš glas biti prepoznat ako ostavite glasovnu poruku, zamolite nekoga da vam snimi poruku ili koristite internet da biste ostavili pisanu poruku.
- Možete koristiti javni ili drugi telefon ili računar koji se ne može pratiti.
- Izbrišite keš memoriju pregledača nakon korišćenja sistema „SpeakUp“.
- Ako želite da ostanete anonimni, pobrinite se da u dokumentima koje otpremate ne postoje nikakvi tragovi o vašem identitetu.
- Pobrinite se da ne zaboravite svoj lični broj predmeta. Samo vi znate taj broj.
- Pre nego što ostavite poruku, razmislite da li to treba da uradite anonimno ili ne.
- Pre nego što ostavite poruku, razmislite o tome koje informacije i u kom obimu želite da pružite. Informacije treba da budu dovoljno konkretne da primaocu omoguće objektivnu procenu.
- Pokušajte da svoju poruku prenesete što konkretnije. Korisno je navesti značajne i nedvosmislene činjenice o tome (npr. tačna lokacija, vreme i datum, brojevi računara). Elektronski dokumenti se mogu otpremiti.
- Imena ljudi takođe mogu biti važna, ali vas MOLIMO da ih pomenete samo ako je apsolutno neophodno za razumevanje i rešavanje problema.
- Držite se činjenica kada dajete informacije o nekome. Uzdržite se od davanja informacija koje bi mogle uticati na privatnost ove osobe (npr. verska pripadnost ili mentalno i fizičko stanje). Ako je ime neophodno, izgovorite ga slovo po slovo kada ostavljate glasovnu poruku.

4 Podaci za kontakt

Mikrotec Optika d.o.o.

Direktor: Višnja Malidžan
Tel. +381 63 82 22 549
Email visnja.malidzan@mikrop.com

Ljudski resursi: Aleksandra Anđelić
Tel. +381 63 85 01 907
Email aleksandra.andjelic@mikrop.com

SpeakUp

Za pozive iz Srbije, sledeći kontakt podaci su na raspolaganju:

Tel. (gratis): 080 1900 78
Internet www.speakupfeedback.eu/web/mikrop/rs
Pristupni kod 03764

Službenik za Compliance grupe INDUS Holding AG

compliance@indus.de