



ZARZĄDZENIE NR 22/2024
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Lublińcu z dnia 17 września 2024 roku

w sprawie: ustalenia „Procedury Zgłoszeń Wewnętrznych” w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Lublińcu

Na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 14 czerwca 2024 roku o ochronie sygnalistów (Dz.U. 2024 roku, poz. 928) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Ustalam **„Procedurę Zgłoszeń Wewnętrznych”** w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Lublińcu określającą wewnętrzną procedurę dokonywania zgłoszeń naruszeń prawa i podejmowania działań następnych stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.
2. Niniejsza procedura została ustalona po konsultacjach przeprowadzonych z przedstawicielami osób świadczących pracę na rzecz Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lublińcu, wyłonionymi w trybie przyjętym w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Lublińcu.

§ 2

Osobą upoważnioną do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następnych jest Aneta Nowak – Kierownik Działu Administracyjno – Kadrowego, a w przypadku jej nieobecności upoważniony przez pracodawcę pracownik.

§ 3

Procedura wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia podania jej do wiadomości osób wykonujących pracę w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Lublińcu poprzez umieszczenie jej na stronie internetowej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lublińcu.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej

mgr Mariola Drapacz

PROCEDURA ZGŁOSZEŃ WEWNĘTRZNYCH



MIEJSKI OŚRODEK
POMOCY SPOŁECZNEJ
W LUBLIŃCU

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

Ustanawiając procedurę zgłoszeń wewnętrznych Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu zapewnia bezstronność weryfikacji zgłoszeń przez podmiot wewnętrzny upoważniony do przyjmowania zgłoszeń oraz dokonywania działań następnych.

§ 2

Zgodnie z art. 2 ustawy o ochronie sygnalistów ilekroć w procedurze jest mowa o:

- 1) **działaniu następczym** – należy przez to rozumieć działanie podjęte przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu w celu oceny prawdziwości informacji zawartych w zgłoszeniu oraz w celu przeciwdziałania naruszeniu prawa będącemu przedmiotem zgłoszenia;
- 2) **działaniu odwetowym** – należy przez to rozumieć bezpośrednie lub pośrednie działanie lub zaniechanie w kontekście związanym z pracą, które jest spowodowane zgłoszeniem lub ujawnieniem publicznym i które narusza lub może naruszyć prawa sygnalisty lub wyrządza lub może wyrządzić nieuzasadnioną szkodę sygnaliście, w tym bezpodstawne inicjowanie postępowań przeciwko sygnaliście;
- 3) **informacji o naruszeniu prawa** – należy przez to rozumieć informację, w tym uzasadnione podejrzenie dotyczące zaistniałego lub potencjalnego naruszenia prawa, do którego doszło lub prawdopodobnie dojdzie w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Lublińcu, w którym sygnalista uczestniczył w procesie rekrutacji lub innych negocjacji poprzedzających zawarcie umowy, pracuje lub pracował, lub w innym podmiocie prawnym, z którym sygnalista utrzymuje lub utrzymywał kontakt w kontekście związanym z pracą, lub informację dotyczącą próby ukrycia takiego naruszenia prawa;
- 4) **informacji zwrotnej** – należy przez to rozumieć przekazaną sygnaliście informację na temat planowanych lub podjętych działań następnych i powodów takich działań;
- 5) **kontekście związanym z pracą** – należy przez to rozumieć przeszłe, obecne lub przyszłe działania związane z wykonywaniem pracy na podstawie stosunku pracy lub innego stosunku prawnego stanowiącego podstawę świadczenia pracy lub usług lub pełnienia funkcji w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Lublińcu lub na rzecz tego podmiotu, lub pełnienia

służby w podmiocie prawnym, w ramach których uzyskano informację o naruszeniu prawa oraz istnieje możliwość doświadczenia działań odwetowych;

- 6) **organie publicznym** – należy przez to rozumieć naczelne i centralne organy administracji rządowej, terenowe organy administracji rządowej, organy jednostek samorządu terytorialnego, inne organy państwowe oraz inne podmioty wykonujące z mocy prawa zadania z zakresu administracji publicznej, właściwe do podejmowania działań następnych;
- 7) **osobie, której dotyczy zgłoszenie** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wskazaną w zgłoszeniu lub ujawnieniu publicznym jako osoba, która dopuściła się naruszenia prawa, lub jako osoba, z którą osoba, która dopuściła się naruszenia prawa, jest powiązana;
- 8) **osobie pomagającej w dokonaniu zgłoszenia** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, która pomaga sygnaliście w zgłoszeniu lub ujawnieniu publicznym w kontekście związanym z pracą i której pomoc nie powinna zostać ujawniona;
- 9) **osobie powiązanej z sygnalistą** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, która może doświadczyć działań odwetowych, w tym współpracownika lub osobę najbliższą sygnalisty w rozumieniu art. 115 § 11 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 roku – Kodeks karny (Dz. U. z 2024 roku poz. 17);
- 10) **podmiocie prawnym** – należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu;
- 11) **postępowaniu prawnym** – należy przez to rozumieć postępowanie toczące się na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności postępowanie karne, cywilne, administracyjne, dyscyplinarne lub o naruszenie dyscypliny finansów publicznych, albo postępowanie toczące się na podstawie regulacji wewnętrznych wydanych w celu wykonania przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności antymobbingowych;
- 12) **ujawnieniu publicznym** – należy przez to rozumieć podanie informacji o naruszeniu prawa do wiadomości publicznej;
- 13) **zgłoszeniu** – należy przez to rozumieć ustne lub pisemne zgłoszenie wewnętrzne lub zgłoszenie zewnętrzne, przekazane zgodnie z wymogami określonymi w ustawie;
- 14) **zgłoszeniu wewnętrznym** – należy przez to rozumieć ustne lub pisemne przekazanie Miejskiemu Ośrodkowi Pomocy Społecznej w Lublińcu informacji o naruszeniu prawa;
- 15) **zgłoszeniu zewnętrznym** – należy przez to rozumieć ustne lub pisemne przekazanie Rzecznikowi Praw Obywatelskich albo organowi publicznemu informacji o naruszeniu prawa;

- 16) **ustawie** – należy przez to rozumieć ustawę z 14 czerwca 2024 roku o ochronie sygnalistów (Dz.U. 2024 roku, poz. 928);
- 17) **sygnaliście** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, która zgłasza lub ujawnia publicznie informację o naruszeniu prawa uzyskaną w kontekście związanym z pracą.

Rozdział II

Przedmiot zgłoszenia

§ 3

1. W ramach niniejszej procedury zgłoszeń wewnętrznych rozpatrzeniu podlegają wyłącznie naruszenia prawa określone w ust. 2 niniejszego paragrafu.
2. Naruszeniem prawa jest działanie lub zaniechanie niezgodne z prawem lub mające na celu obejście prawa dotyczące:
 - 1) korupcji;
 - 2) zamówień publicznych;
 - 3) usług, produktów i rynków finansowych;
 - 4) przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
 - 5) bezpieczeństwa produktów i ich zgodności z wymogami;
 - 6) bezpieczeństwa transportu;
 - 7) ochrony środowiska;
 - 8) ochrony radiologicznej i bezpieczeństwa jądowego;
 - 9) bezpieczeństwa żywności i pasz;
 - 10) zdrowia i dobrostanu zwierząt;
 - 11) zdrowia publicznego;
 - 12) ochrony konsumentów;
 - 13) ochrony prywatności i danych osobowych;
 - 14) bezpieczeństwa sieci i systemów teleinformatycznych;
 - 15) interesów finansowych Skarbu Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, jednostki samorządu terytorialnego oraz Unii Europejskiej;
 - 16) rynku wewnętrznego Unii Europejskiej, w tym publicznoprawnych zasad konkurencji i pomocy państwa oraz opodatkowania osób prawnych;

- 17) konstytucyjnych wolności i praw człowieka i obywatela - występujące w stosunkach jednostki z organami władzy publicznej i niezwiązane z dziedzinami wskazanymi w pkt 1-16.

Rozdział III

Sygnalista

§ 4

1. Sygnalistą jest osoba fizyczna, która zgłasza lub ujawnia publicznie informację o naruszeniu prawa uzyskaną w kontekście związanym z pracą.
2. Sygnalista podlega ochronie określonej w powszechnie obowiązujących przepisach w tym zakresie od chwili dokonania zgłoszenia lub ujawnienia publicznego, pod warunkiem że miał uzasadnione podstawy sądzić, że informacja będąca przedmiotem zgłoszenia lub ujawnienia publicznego jest prawdziwa w momencie dokonywania zgłoszenia lub ujawnienia publicznego i że stanowi informację o naruszeniu prawa.
3. Sygnalista podlega odpowiedzialności karnej, określonej w powszechnie obowiązujących przepisach w tym zakresie jeżeli dokonuje zgłoszenia lub ujawnienia publicznego, wiedząc, że do naruszenia prawa nie doszło.

Rozdział IV

Zasady dokonywania zgłoszeń wewnętrznych

§ 5

1. Osobą do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następnych jest upoważniony przez pracodawcę pracownik Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lublińcu.
2. W przypadkach szczególnych Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu może czasowo upoważnić inną osobę lub osoby do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następnych.
3. Osoby upoważnione do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następnych są zobowiązane do ochrony danych osobowych sygnalisty oraz innych osób, których dane osobowe są przetwarzane w związku z podjętymi działaniami następczymi oraz zachowania poufności na temat wszelkich działań związanych z przyjętymi zgłoszeniami wewnętrznymi.

4. Osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następnych dokonuje wstępnej weryfikacji zgłoszenia, prowadzi dalszą komunikację z sygnalistą, w tym występuje o dodatkowe informacje i przekazuje sygnaliście informację zwrotną.
5. Osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następnych w zakresie wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej procedury działa całkowicie niezależnie od osób zarządzających w imieniu Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lublińcu zakładem pracy.
6. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu oraz jakakolwiek inna osoba nie ma prawa wpływać na wykonywanie obowiązków przez osobę upoważnioną do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następnych, wydawać mu instrukcji ani wpływać na sposób jego pracy.
7. Osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następnych jest zobowiązana wykonywać czynności wynikające z niniejszej procedury w sposób sumienny i staranny z zachowaniem należytej staranności.
8. Osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następnych jest zobowiązana przekazać sygnaliście oraz osobie, której dotyczy zgłoszenie, klauzulę informacyjną RODO, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami w tym zakresie. Przedmiotowe klauzule są również publikowane na stronie internetowej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.

§ 6

W Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Lublińcu wprowadza się następujący sposób przekazywania zgłoszeń wewnętrznych przez sygnalistę:

- 1) wrzucenie pisemnego zgłoszenia do specjalnej skrzynki pocztowej usytuowanej na korytarzu znajdującym się na parterze budynku pracodawcy oznaczonej jako „*WEWNĘTRZNY KANAŁ DOKONYWANIA ZGŁOSZEŃ NARUSZENIA PRAWA*”;
- 2) wysłanie listu na adres pracodawcy: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu, ul. Oświęcimska 30, 42-700 Lubliniec, w którym w zaklejonej dodatkowej kopercie z napisem „sygnalista” będzie znajdowała się treść zgłoszenia wewnętrznego. Zaklejoną wewnętrzną kopertę osoba odbierająca pocztę, jest zobowiązana niezwłocznie przekazać osobie upoważnionej w Ośrodku do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych;

- 3) osobiście osobie upoważnionej do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych, z której sporządzany jest protokół przyjęcia zgłoszenia wewnętrznego sygnalisty o naruszeniu prawa, zgodnie ze wzorem wynikającym z załącznika Nr 2 do niniejszej procedury.

§ 7

1. Wewnętrzna procedura przyjmowania zgłoszeń nie obejmuje możliwości dokonywania zgłoszeń anonimowych.
2. W przypadku wpływu zgłoszenia anonimowego pozostawia się je bez rozpoznania.
3. Osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń oraz podejmowania działań następnych może podjąć decyzję o rozpatrzeniu zgłoszenia anonimowego w przypadku, gdy z treści zgłoszenia wynikają istotne kwestie związane z naruszeniem prawa podlegające zgłoszeniu w ramach niniejszej procedury.

§ 8

1. Osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych jest zobowiązana do potwierdzenia sygnaliście przyjęcia zgłoszenia w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania, chyba że sygnalista nie podał adresu do kontaktu, na który należy przekazać potwierdzenie.
2. W przypadku zgłoszeń listownych na adres pracodawcy, osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych jest zobowiązana do dokonania potwierdzenia sygnaliście przyjęcia zgłoszenia poprzez wysłanie listu na adres do kontaktu wskazany przez sygnalistę, w którym w zaklejonej dodatkowej kopercie z napisem „sygnalista” będzie znajdowała się treść potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia wewnętrznego.
3. W przypadku zgłoszeń osobistych, osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych jest zobowiązana do niezwłocznego sporządzenia protokołu przyjęcia zgłoszenia wewnętrznego sygnalisty o naruszeniu prawa, zgodnego z wzorem określonym w załączniku Nr 2 do niniejszej procedury.

§ 9

1. Sygnalista otrzymuje informację zwrotną w terminie nieprzekraczającym 3 miesięcy od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia lub, w przypadku nieprzekazania potwierdzenia zgłaszającemu, 3 miesięcy od upływu 7 dni od dokonania zgłoszenia, chyba że sygnalista nie podał adresu do kontaktu, na który należy przekazać informację zwrotną.

2. W przypadku zgłoszeń listownych na adres pracodawcy, osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych jest zobowiązana do przekazania sygnaliście informacji zwrotnej w sposób przewidziany dla potwierdzania sygnaliście przyjęcia zgłoszenia wewnętrznego.
3. W przypadku zgłoszeń osobistych, osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych jest zobowiązana do przekazania sygnaliście informacji zwrotnej poprzez:
 - 1) wysłanie listu na adres do kontaktu wskazany w protokole przyjęcia zgłoszenia wewnętrznego sygnalisty o naruszeniu prawa, w którym w zaklejonej dodatkowej kopercie z napisem „sygnalista” będzie znajdowała się informacja zwrotna lub
 - 2) osobiste przekazanie pisemnej informacji zwrotnej sygnaliście, co sygnalista potwierdza na kopii tego dokumentu.

§ 10

1. Osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych prowadzi rejestr zgłoszeń wewnętrznych, zgodny ze wzorem określonym w załączniku Nr 1 do niniejszej procedury.
2. W rejestrze zgłoszeń wewnętrznych gromadzi się następujące dane:
 - 1) numer zgłoszenia;
 - 2) przedmiot naruszenia prawa;
 - 3) dane osobowe sygnalisty oraz osoby, której dotyczy zgłoszenie, niezbędne do identyfikacji tych osób;
 - 4) adres do kontaktu sygnalisty;
 - 5) datę dokonania zgłoszenia;
 - 6) informację o podjętych działaniach następnych;
 - 7) datę zakończenia sprawy.
3. Dane osobowe oraz pozostałe informacje w rejestrze zgłoszeń wewnętrznych są przechowywane przez okres 3 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym zakończono działania następne, lub po zakończeniu postępowań zainicjowanych tymi działaniami.

Rozdział V

Działania następce

§ 11

1. Osoba upoważniona przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych oraz podejmowania działań następczych, po odebraniu zgłoszenia rozpoczyna sporządzanie protokołu przyjęcia zgłoszenia sygnalisty o naruszeniu prawa zgodnego ze wzorem stanowiącym załącznik Nr 2 do niniejszej procedury.
2. Osoba upoważniona do podejmowania działań następczych dokonuje wstępnej weryfikacji zgłoszenia oraz podejmuje odpowiednie działania następce.
3. W przypadku, gdy osoba upoważniona do podejmowania działań następczych, nie jest w stanie samodzielnie dokonać odpowiednich działań następczych uzgadnia z osobą reprezentującą Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu, niezbędny zakres tych działań.
4. Osoba reprezentująca Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu wraz osobą upoważnioną do podejmowania działań następczych mogą podjąć decyzję o powołaniu Zespołu do wyjaśnienia zgłoszenia wewnętrznego.
5. W skład Zespołu mogą być powoływani specjaliści z zewnątrz.
6. W przypadku braku kompetentnych pracowników do wyjaśnienia zgłoszenia wewnętrznego, osoba reprezentująca Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu, może powołać wyłącznie specjalistę lub zespół specjalistów z zewnątrz.
7. Osoba upoważniona do podejmowania działań następczych lub Zespół powołany do wyjaśnienia zgłoszenia wewnętrznego działa bezstronnie oraz w sposób całkowicie niezależny, przy zachowaniu należytej staranności i sumienności podejmowanych działań.
8. Osoba upoważniona do podejmowania działań następczych lub Zespół powołany do wyjaśnienia zgłoszenia wewnętrznego ma prawo dostępu do wszelkich danych niezbędnych do wyjaśnienia zgłoszenia wewnętrznego, na podstawie nadanego upoważnienia w tym zakresie.
9. Wszyscy pracownicy oraz inne osoby współpracujące z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Lublińcu są zobowiązane do współpracy z Zespołem lub osobą upoważnioną do podejmowania działań następczych w celu wyjaśnienia zgłoszenia wewnętrznego.
10. Osoba upoważniona do podejmowania działań następczych lub Zespół powołany do wyjaśnienia zgłoszenia wewnętrznego są zobowiązani wyjaśnić sprawę oraz sporządzić protokół

- z przeprowadzonych prac, zgodny z wzorem określonym w załączniku Nr 3 do niniejszej procedury, zawierający wnioski, rekomendacje, działania następne i uzasadnienie tych działań.
11. Protokół należy sporządzić w takim czasie aby zapewnić terminowe udzielenie informacji zwrotnej sygnaliście.
 12. Po sporządzeniu protokołu, osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń wewnętrznych udziela informacji zwrotnej sygnaliście.
 13. Informacja zwrotna obejmuje w szczególności informacje na temat planowanych lub podjętych działań następnych i powodów takich działań.

Rozdział VI

Tryb dokonywania zgłoszeń zewnętrznych

§ 12

1. Zgłaszający może dokonać zgłoszenia zewnętrznego bez uprzedniego dokonania zgłoszenia wewnętrznego.
2. Zgłoszenie zewnętrzne jest przyjmowane przez Rzecznika Praw Obywatelskich albo organ publiczny.

Rozdział VII

Przepisy końcowe

§ 13

1. Procedura zgłoszeń wewnętrznych jest publikowana w łatwo dostępnym miejscu na stronie internetowej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lublińcu w zakładce pn. „*Procedura zgłoszeń wewnętrznych*”.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą zgłoszeń wewnętrznych stosuje się odpowiednio przepisy powszechnie obowiązujące w zakresie ochrony sygnalistów.
3. Zmiany niniejszej procedury zgłoszeń wewnętrznych dokonuje się w tym samym trybie jak jej ustalenie.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej

mgr Mariola Drapacz

Procedura Zgłoszeń Wewnętrznych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lublińcu

REJESTR ZGŁOSZEŃ WEWNĘTRZNYCH

Numer zgłoszenia	
Przedmiot naruszenia prawa	
Dane osobowe sygnalisty	
Dane osoby, której dotyczy zgłoszenie	
Adres do kontaktu sygnalisty (adres korespondencyjny)	
Data dokonania zgłoszenia	
Informację o podjętych działaniach następnych	
Data zakończenia sprawy	

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA ZGŁOSZENIA SYGNALISTY O NARUSZENIU PRAWA

Data przyjęcia zgłoszenia		
Czas przyjęcia zgłoszenia	od godz. do godz.	
Osoba przyjmująca zgłoszenie		
Sposób dokonania zgłoszenia	Osobiste spotkanie	
Adres do kontaktu z sygnalistą (adres korespondencyjny)		
Sposób przekazania informacji zwrotnej	Wysyłka na adres do kontaktu*	Odbiór osobisty*
TREŚĆ ZGŁOSZENIA		
Czytelny podpis osoby przyjmującej zgłoszenie		
Uwagi sygnalisty do protokołu**		
Potwierdzenie sprawdzenia i zatwierdzenia protokołu przez sygnalistę**	 Czytelny podpis sygnalisty	

*) – niepotrzebne skreślić

**) – w przypadku wyrażenia woli przez sygnalistę sprawdzenia, poprawienia i zatwierdzenia protokołu

PROTOKÓŁ ROZPATRZENIA ZGŁOSZENIA SYGNALISTY O NARUSZENIU PRAWA

Numer zgłoszenia z rejestru	
Opis zgłoszonych naruszeń prawa	
Działania następce podjęte w celu oceny prawdziwości informacji zawartych w zgłoszeniu	
Działania następce podjęte w celu przeciwdziałania naruszeniu prawa będącemu przedmiotem zgłoszenia	
Uzasadnienie podjętych działań następczych	
Data zakończenia protokołu	
Czytelny podpis osoby lub Zespołu upoważnionych do podejmowania działań następczych	
Data przekazania sygnaliście informacji zwrotnej	