

# Instrukcja dla osób zgłaszających

# Wprowadzenie do systemu SpeakUp

**SpeakUp**<sup>®</sup> to usługa umożliwiająca zgłaszanie podejrzewanych lub zaobserwowanych naruszeń, które w przeciwnym razie nie zostałyby zgłoszone, z zachowaniem pełnej anonimowości. Można to zrobić za pośrednictwem strony internetowej lub telefonicznie, bez ingerencji operatora.

Usługa **SpeakUp**<sup>®</sup> jest dostępna **24** godziny na dobę i **365** dni w roku. Dlatego można w dowolnym momencie użyć SpeakUp do pozostawienia wiadomości lub sprawdzenia odpowiedzi.

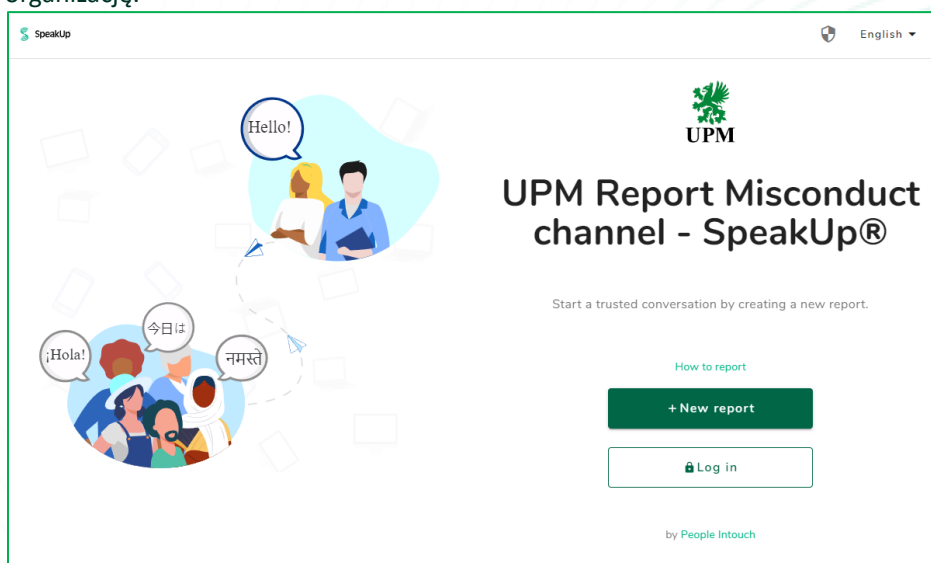
Usługa jest obsługiwana przez stronę trzecią — **SpeakUp** — niezależną holenderską firmę z siedzibą w Amsterdamie założoną w 2004 roku. Firma **SpeakUp** jest odpowiedzialna za przetwarzanie wszystkich wiadomości.

Więcej informacji na temat sposobu rozpatrywania zgłoszeń w firmie UPM znajduje się w procedurze Zgłaszania niewłaściwego postępowania firmy UPM.

# Jak przesłać zgłoszenie

## Via Web (Przez Internet)

1. Odwiedź stronę internetową SpeakUp, korzystając z adresu URL lub kodu QR przekazanych przez organizację.



2. Kliknij opcję „+ New report” (Dodaj nowe zgłoszenie), aby rozpocząć zaufaną rozmowę. W przypadku już otwartego zgłoszenia wybierz opcję „Log in” (Zaloguj się).
3. Wybierz język, w którym chcesz pozostawić wiadomość.
4. Zanotuj swój unikatowy „Report number” (Numer zgłoszenia) i utwórz hasło do swojego zgłoszenia. Dane będą później potrzebne do sprawdzenia odpowiedzi.

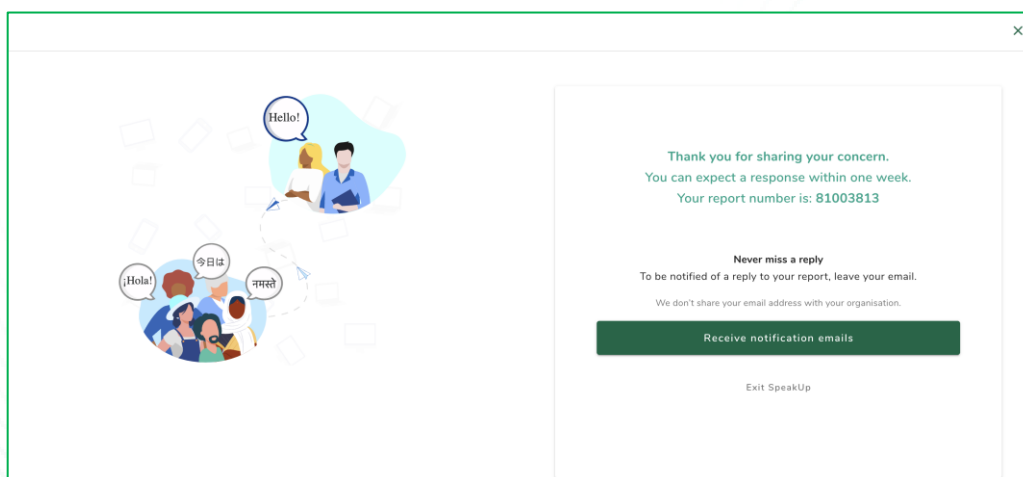
Jeśli zapomnisz swojego numeru zgłoszenia i/lub hasła, konieczne będzie utworzenie nowego zgłoszenia i powiązanie go z poprzednim zgłoszeniem (z uwzględnieniem np. charakteru problemu i przybliżonej daty poprzedniego zgłoszenia). Ani nasza organizacja, ani SpeakUp nie mają możliwości zresetowania hasła.

5. Wybierz kanał zgłaszania.

6. Wpisz swoją wiadomość.  
Załączniki można przesyłać za pomocą ikony spinacza znajdującej się w prawym górnym rogu.

7. Kliknij przycisk „Send message” (Wyślij wiadomość), aby przekazać wiadomość i załączone pliki do przetworzenia.

8. Możesz zostawić swój adres e-mail, jeśli chcesz otrzymać powiadomienie o pojawieniu się odpowiedzi. Po dodaniu adresu e-mail otrzymasz prośbę o wpisanie kodu weryfikacyjnego wysłanego na podany adres.



## Via Phone (Przez telefon)

1. Organizacja przekazała numer telefonu SpeakUp odpowiadający Twojej lokalizacji.
2. Wybierz numer telefonu dla kraju, w którym się znajdujesz.
3. Komunikaty głosowe przeprowadzą Cię przez kolejne etapy:
  - I. Wprowadź „Organisation code” (Kod organizacji) udostępniony przez organizację
  - II. Wybierz język, w którym chcesz pozostawić wiadomość.
  - III. Otrzymaś unikatowy „Report number” (numer raportu)  
→ Dokładnie go zapisz, ponieważ będzie potrzebny, aby móc oddzwonić i usłyszeć odpowiedź na zgłoszenie.
  - IV. Wybierz 4-cyfrowy kod PIN  
→ Zapamiętaj go, aby móc później się zalogować
  - V. Po usłyszeniu sygnału po prostu wypowiedz swoją wiadomość. Organizacja nie usłyszy Twojego głosu. Otrzymają tylko transkrypcję nagrania głosowego.
  - VI. Po zakończeniu naciśnij 1 lub po prostu się rozłącz
  - VII. Odpowiedzi można oczekiwać w ciągu 7 dni. Należy oddzwonić z numerem zgłoszenia i kodem PIN, aby sprawdzić odpowiedź.
4. Jeśli zapomnisz swojego „Numeru zgłoszenia” i/lub kodu PIN, konieczne będzie utworzenie nowego zgłoszenia i powiązanie go z poprzednim zgłoszeniem (z uwzględnieniem np. charakteru problemu i przybliżonej daty poprzedniego zgłoszenia). Ani nasza organizacja, ani SpeakUp nie mają możliwości zresetowania hasła.



**SpeakUp**<sup>®</sup>

Listen for  
a change.

[info@speakup.com](mailto:info@speakup.com)

+31 (0)20 662 15 45

Olympisch Stadion 6, 1076 DE

[www.speakup.com](http://www.speakup.com)