worksmile

AKT O USŁUGACH CYFROWYCH (DSA) · ART. 15

Raport przejrzystości

za okresy 17.02.2024–31.12.2024 oraz 01.01.2025–31.12.2025

Dostawca: Worksmile sp. z o.o.

Podstawa: art. 15 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych

Data publikacji: 19.10.2026

1. Informacje o dostawcy

Worksmile sp. z o.o. świadczy usługę hostingu w rozumieniu art. 3 lit. g ppkt iii DSA. Aplikację Worksmile nabywają pracodawcy jako narzędzie komunikacji wewnętrznej i obsługi procesów kadrowych dla swoich zespołów. Każdy pracodawca korzysta z odrębnej, zamkniętej instancji Aplikacji, a treści publikowane przez użytkowników są dostępne wyłącznie dla osób z danej organizacji. Spółka nie jest platformą internetową w rozumieniu art. 3 lit. i DSA.

Pole	Informacja
Dostawca	Worksmile sp. z o.o. (dawniej FITQBE sp. z o.o.), ul. Szwedzka 24, 03-420 Warszawa
KRS / NIP	0000605281 / 5272761750
Usługa objęta raportem	Aplikacja Worksmile: przechowywanie treści publikowanych przez użytkowników (posty, komentarze, zdjęcia, aktywności, kudosy, grupy)
Kwalifikacja DSA	Dostawca usług pośrednich – usługa hostingu; nie platforma internetowa
Punkt kontaktowy dla organów (art. 11)	dsa@worksmile.com; języki: polski, angielski
Punkt kontaktowy dla odbiorców usługi (art. 12)	dsa.customer@worksmile.com oraz opcja „Zgłoś” w Aplikacji
Zasady moderacji (art. 14)	Regulamin Aplikacji Worksmile, rozdz. X (obowiązuje od 03.05.2025); wcześniej wewnętrzna procedura obsługi zgłoszeń (od 06.2024)

2. Okresy sprawozdawcze i metodologia

Raport obejmuje dwa okresy sprawozdawcze: od 17.02.2024 (dnia, od którego DSA stosuje się do Spółki) do 31.12.2024 oraz od 01.01.2025 do 31.12.2025. Dane podano oddzielnie dla każdego okresu.

- Źródła danych: automatyczne powiadomienia z opcji „Zgłoś” w Aplikacji (dostępnej od 20.06.2024 w wersji web i od 25.06.2024 w aplikacjach iOS i Android), skrzynka dsa@worksmile.com oraz system obsługi zgłoszeń, do którego skrzynka jest przekierowana od sierpnia 2025 r.
- Jednostka pomiaru: zgłoszenie to unikalna para „osoba zgłaszająca – zgłoszona treść”. Wielokrotne powiadomienia tej samej osoby o tej samej treści liczone są jako jedno zgłoszenie.
- Wyłączenia: 15 zgłoszeń testowych wykonanych przez pracowników Spółki, 28 powtórzonych powiadomień oraz 2 powiadomienia, które nie dotyczyły treści objętych DSA.

- Czas rozpatrzenia: od wpłynięcia zgłoszenia do pierwszej merytorycznej odpowiedzi przekazanej zgłaszającemu, podawany jako mediana w godzinach; mediana obejmuje zgłoszenia z udokumentowaną odpowiedzią.
- Kategorie: przypisane według treści zgłoszenia, a nie według oceny jego zasadności, w układzie odpowiadającym kategoriom z załącznika I do rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2024/2835.
- Jeżeli w danej pozycji nie odnotowano zdarzeń, wpisano 0; „nd.” oznacza, że wskaźnik nie ma zastosowania.

3. Nakazy organów państw członkowskich (art. 9 i 10 DSA)

W okresach sprawozdawczych Spółka nie otrzymała nakazów podjęcia działań przeciwko nielegalnym treściom ani nakazów udzielenia informacji.

Rodzaj nakazu	2024	2025	Państwo członkowskie	Potwierdzenie, mediana (h)	Wykonanie, mediana (h)
Nakaz podjęcia działań przeciwko nielegalnym treściom (art. 9)	0	0	—	nd.	nd.
Nakaz udzielenia informacji (art. 10)	0	0	—	nd.	nd.

4. Zgłoszenia treści (art. 16 DSA)

Po otrzymaniu zgłoszenia Spółka potwierdza jego przyjęcie, ocenia zgłoszoną treść i informuje administratora wyznaczonego przez pracodawcę, który zarządza instancją Aplikacji swojej organizacji i dysponuje narzędziami do usuwania i edycji treści oraz dezaktywacji kont. Spółka odpowiada zgłaszającemu, a w razie potrzeby może samodzielnie usunąć lub zablokować treść nielegalną.

W 2024 r. Spółka otrzymała 19 zgłoszeń, a w 2025 r. 30 zgłoszeń. Żadne zgłoszenie nie pochodziło od zaufanego podmiotu sygnalizującego ani nie było rozpatrywane w sposób zautomatyzowany. Ponad 60% zgłoszeń (31 z 49) nie dotyczyło treści nielegalnych; użytkownicy korzystają z kanału zgłoszeń DSA także do kontaktu z dostawcą Aplikacji w innych sprawach.

Okres 17.02.2024–31.12.2024

Kategoria	Zgłoszenia	Środek Spółki – prawo	Środek Spółki – Regulamin	Usunięte (admin. klienta / autor)	Bez zmian
Nielegalna lub szkodliwa wypowiedź (m.in. mowa nienawiści, znieważenie)	3	0	0	0	3
Cyberprzemoc, nękanie, zastraszanie	0	0	0	0	0
Naruszenie ochrony danych i prywatności	0	0	0	0	0
Naruszenie praw własności intelektualnej	0	0	0	0	0
Treści pornograficzne lub seksualizowane	0	0	0	0	0
Przemoc	1	0	0	1	0
Oszustwa	0	0	0	0	0
Treści niezgodne z zakresem usługi	0	0	0	0	0
Inne sprawy (niezwiązane z treściami nielegalnymi)	15	0	0	0	15
Razem	**19**	**0**	**0**	**1**	**18**

Okres 01.01.2025–31.12.2025

Kategoria	Zgłoszenia	Środek Spółki – prawo	Środek Spółki – Regulamin	Usunięte (admin. klienta / autor)	Bez zmian
Nielegalna lub szkodliwa wypowiedź (m.in. mowa nienawiści, znieważenie)	6	0	0	5	1
Cyberprzemoc, nękanie, zastraszanie	3	0	0	2	1
Naruszenie ochrony danych i prywatności	0	0	0	0	0
Naruszenie praw własności intelektualnej	0	0	0	0	0
Treści pornograficzne lub seksualizowane	0	0	0	0	0
Przemoc	0	0	0	0	0
Oszustwa	0	0	0	0	0
Treści niezgodne z zakresem usługi	5	0	0	2	3
Inne sprawy (niezwiązane z treściami nielegalnymi)	16	0	0	1	15
Razem	**30**	**0**	**0**	**10**	**20**

Czas i sposób rozpatrzenia

Wskaźnik	2024	2025
Zgłoszenia ogółem	19	30
Zgłoszenia z udokumentowaną odpowiedzią dla zgłaszającego	15	29
Mediana czasu do odpowiedzi (h)	45,4	13,3
Najdłuższy czas do odpowiedzi (h); termin regulaminowy 336 h	133,4	139,8
Zgłoszenia od zaufanych podmiotów sygnalizujących	0	0
Zgłoszenia rozpatrzone w sposób zautomatyzowany	0	0
Treści usunięte lub zmienione przez administratora klienta albo autora (liczba treści)	1	7
Konta dezaktywowane przez administratora klienta	0	1

W odpowiedzi na zgłoszenia Spółka nie musiała stosować własnych środków ograniczających: w 1 zgłoszeniu z 2024 r. i 10 zgłoszeniach z 2025 r. (łącznie 8 treści) zgłoszona treść została usunięta lub zmieniona przez administratora klienta albo przez autora. 4 zgłoszenia z 2024 r. i 1 zgłoszenie z 2025 r. nie otrzymały udokumentowanej odpowiedzi; od sierpnia 2025 r. wszystkie zgłoszenia i odpowiedzi są rejestrowane w systemie obsługi zgłoszeń.

5. Moderacja treści z własnej inicjatywy

Spółka nie prowadzi systematycznego przeglądu treści. W 2025 r., na prośbę administratora klienta przekazaną do wsparcia technicznego, Spółka usunęła 2 treści (kudosy z komentarzem) na podstawie Regulaminu. Autorzy tych treści nie otrzymali wówczas uzasadnienia; od **sierpnia 2025 roku** przy każdym usunięciu treści Spółka przekazuje autorowi uzasadnienie wraz z informacją o możliwości odwołania (art. 17 DSA).

Środek ograniczający	2024	2025
Usunięcie treści	0	2

Środek ograniczający	2024	2025
Ograniczenie widoczności lub modyfikacja treści	0	0
Czasowa blokada konta	0	0
Usunięcie konta	0	0
Zawiadomienia organów ścigania (art. 18)	0	0

Zasoby i szkolenia

Zgłoszenia rozpatruje zespół wsparcia technicznego Spółki: 4 osoby w 2024 r. i 5 osób w 2025 r., w trybie dyżurów rotacyjnych, w językach polskim i angielskim. Zespół stosuje pisemną procedurę obsługi zgłoszeń z szablonami odpowiedzi (od czerwca 2024 r.); nowe osoby są wdrażane przez przekazanie wiedzy w zespole.

6. Skargi i odwołania

Pozycja	2024	2025
Liczba odwołań	0	0
Decyzja utrzymana	0	0
Decyzja zmieniona	0	0
Mediana czasu rozpatrzenia (h)	nd.	nd.

Odwołanie od decyzji rozpatrywane jest w ciągu 14 dni (Regulamin, rozdz. X ust. 9). W okresach sprawozdawczych nie wpłynęło żadne odwołanie.

7. Stosowanie narzędzi automatycznych

Spółka nie stosuje zautomatyzowanych narzędzi ani systemów sztucznej inteligencji do wykrywania, oceny, ukrywania ani usuwania treści użytkowników; wszystkie decyzje podejmuje człowiek (Regulamin, rozdz. X ust. 7). W związku z tym nie podaje się wskaźników dokładności ani poziomu błędu.