

POLITYKA SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I ZAŻEŃ

Wprowadzenie

Polityka składania oraz rozpatrywania skarg i zażaleń jest niezbędnym mechanizmem umożliwiającym pracownikom dochodzenie roszczeń w przypadku skarg i zażaleń odnoszących się do ich zatrudnienia, w sytuacjach gdzie normalna komunikacja pomiędzy zarządem firmy, a pracownikiem nie rozstrzyga sprawy. Procedura, na którą się powołujemy, umożliwia szybkie rozstrzygnięcie skarg i zażaleń na jak najwcześniejszym etapie postępowania.

Polityka ta ma zastosowanie w przypadkach, gdy pracownik zamierza złożyć oficjalną skargę dotyczącą warunków pracy lub zastosowania umowy zawartej na szczeblu krajowym (National Agreement) bądź lokalnego porozumienia zawartego pomiędzy Tayside Contracts, a związkami zawodowymi. Polityka ta nie dotyczy skarg związanych z kategorią wynagrodzenia, systemem emerytalnym oraz sprawami dyscyplinarnymi.

Niniejsza polityka jest zgodna z Kodeksem Postępowania Acas w sprawie Procedur Dyscyplinarnych i Procedur Składania Skarg z 2009 r. i dotyczy wszystkich pracowników Tayside Contracts z wyjątkiem Dyrektora Zarządzającego, który jest objęty odrębną, jednak podobną do tej procedurą.

Ogólne Zasady

- Polityka składania oraz rozpatrywania skarg i zażaleń nie została sporządzona, by zastąpić relacje typu zarząd firmy-pracownik ale istnieje po to, aby relacje te uzupełniać. Przed przystąpieniem do oficjalnego postępowania, powinno dołożyć się wszelkich starań aby spróbować skargę lub potencjalne skargi rozstrzygnąć przy użyciu mechanizmów nieformalnych takich jak: rozmowa pracownika z bezpośrednim przełożonym lub poprzez nieformalne próby rozwiązania sporu poprzez przedstawiciela związku zawodowego.
- Polityka składania skarg nie ma zastosowania w odniesieniu do skarg dotyczących płac, kategorii wynagrodzenia ani spraw dyscyplinarnych. Istnieją odrębne procedury i metody odwoławcze specjalizujące się tychże kwestiach.
- Przedstawiciel działu personalnego (Personnel Section) będzie obecny na wszystkich formalnych posiedzeniach zwołanych zgodnie z Polityką Składania i Rozpatrywania Skarg i Zażaleń.
- W toku wszystkich formalnych posiedzeń, zwołanych zgodnie z Polityką Składania i Rozpatrywania Skarg i Zażaleń pracownik ma prawo towarzyszenia lub bycia reprezentowanym przez przedstawiciela związków zawodowych lub wybranego współpracownika. Pracownik jest sam odpowiedzialny za zapewnienie udziału przedstawiciela w trakcie posiedzenia. Pracownikowi nie przysługuje prawo do obecności żadnych innych przedstawicieli, wliczając w to członków jego/jej rodziny.
- Zgodnie z zasadami uczciwości i sprawiedliwości każdy etap rozpatrywania skargi w oparciu z omawianą polityką będzie rozważany przez odrębną komisję.

- W toku wszystkich formalnych posiedzeń, związanych z Polityką Składania oraz Rozpatrywania Skarg i Zażaleń, pracownik będzie miał możliwość wezwania i zadawania pytań świadkom i/lub przedstawienia dokumentacji dowodowej
- W przypadku gdy pracownik obawia się rozmowy o skardze bądź zażaleniu ze swoim kierownikiem/ bezpośrednim menadżerem, gdyż skarga na przykład dotyczy tychże osób lub w przypadkach gdy dotyczy ona molestowania seksualnego, prześladowań na tle rasowym lub innym, pracownik ma prawo przedyskutowania skargi z reprezentantem działu personalnego.

Postępowanie

Etap 1 (Skarga Nieformalna)

Przed złożeniem oficjalnej skargi pracownik ma obowiązek próby rozwiązania problemu metodą nieformalną poprzez rozmowę ze swoim bezpośrednim przełożonym (immediate supervisor/line manager), który to w przeciągu 2 dni roboczych od złożenia skargi udzieli pracownikowi ustnej odpowiedzi.

Etap 2 (Oficjalna Skarga)

Jeśli pracownik nie jest usatysfakcjonowany udzieloną mu odpowiedzią, w ciągu 7 dni kalendarzowych może on/ona wystosować pismo do stosownego członka Zarządu Firmy (Corporate Management Team - CMT) dokładnie określając podstawy skargi oraz rodzaj żądanego naprawienia sytuacji (zadośćuczynienia).

Członek CMT lub wyznaczony przedstawiciel, w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania pisemnej skargi pracownika, zorganizuje posiedzenie dotyczące rozpatrzenia skargi (Grievance Hearing). Celem spotkania jest potwierdzenie zrozumienia charakteru skargi, rodzaj żądanego naprawienia sytuacji oraz rozważenie skargi.

W przypadku gdy pismo nie zawiera wszystkich wymaganych informacji dotyczących podstaw skargi lub żądanego rozwiązania problemu, pracownik otrzyma od działu personalnego formularz do uzupełnienia- pro forma, który jest zobowiązany/a wypełnić przed posiedzeniem dotyczącym rozpatrzenia skargi.

Na ile to możliwe posiedzenie odbędzie się w ciągu 4 tygodni od daty otrzymania pisemnej skargi. W określonych przez członków komisji (panel) uzasadnionych przypadkach, posiedzenie może zostać odroczone w celu zgromadzenia dodatkowych informacji lub w celu przeprowadzenia dochodzenia. Po zakończeniu dochodzenia posiedzenie dotyczące rozpatrzenia skargi zostanie zwołane ponownie.

Przewodniczący komisji na zakończenie posiedzenia ma możliwość poinformowania pracownika o podjętych wnioskach, jednakże każdorazowo decyzja zostanie potwierdzona przez przewodniczącego pisemnie, w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty spotkania.

Etap 3 (Odwołanie)

W przypadku, gdy pracownik w skutek decyzji podjętej w trakcie posiedzenia drugiego etapu rozpatrywania początkowej skargi, nadal pozostaje nieusatysfakcjonowany, ma on/ona prawo do odwołania się do Dyrektora Zarządzającego. Pracownik ma 7 dni kalendarzowych, od dnia

otrzymania pisemne potwierdzonej decyzji podjętej przez komisję etapu drugiego, na wniesienie odwołania do Dyrektora Zarządzającego, w którym wskazuje chęć dalszego kontynuowania sprawy. Pracownik ma obowiązek podania powodów dalszego nieusatisfakcjonowania, udzielenia kolejnych, odnoszących się do sprawy informacji oraz rodzaj żądanego naprawienia sytuacji.

Dyrektor Zarządzający lub wyznaczony przedstawiciel, w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania pisma odwoławczego zleci przeprowadzenie posiedzenia odwoławczego (Appeal Hearing). Dołożone zostaną wszelkie starania, aby posiedzenie to zostało przeprowadzone w ciągu 4 tygodni od dnia otrzymania pisma odwoławczego. W określonych przez członków komisji apelacyjnej (panel) uzasadnionych przypadkach, posiedzenie może zostać odroczone w celu zgromadzenia dodatkowych informacji lub w celu przeprowadzenia dochodzenia. Po zakończeniu dochodzenia posiedzenie odwoławcze zostanie zwołane ponownie.

Przewodniczący komisji na zakończenie posiedzenia odwoławczego ma możliwość poinformowania pracownika o podjętych wnioskach, jednakże każdorazowo decyzja zostanie potwierdzona przez przewodniczącego pisemnie w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty spotkania.

Etap 4 (Podkomisja Odwoławcza)

W przypadku, gdy pracownik w skutek decyzji podjętej w trakcie posiedzenia trzeciego etapu rozpatrywania początkowej skargi, nadal pozostaje nieusatisfakcjonowany, ma on/ona prawo do odwołania się do Podkomisji Odwoławczej Wspólnej Komisji (Appeals Sub-Committee of the Joint Committee). Pracownik ma 14 dni kalendarzowych, od dnia otrzymania pisemne potwierdzonej decyzji podjętej przez komisję etapu trzeciego, na wniesienie dalszego odwołania do Dyrektora Zarządzającego, w którym wskazuje chęć dalszego kontynuowania sprawy. Pracownik ma obowiązek podania powodów dalszego nieusatisfakcjonowania, udzielenia kolejnych, odnoszących się do sprawy informacji oraz rodzaj żądanego naprawienia sytuacji.

Na tym etapie pracownik zostaje poinformowany o procedurach przestrzeganych w procesie odwoławczym, skierowanych do Podkomisji Odwoławczej, która w ciągu 10 tygodni od dnia otrzymania pisma apelacyjnego rozważy skargę. Pisma złożone w procesie posiedzeń etapu 2-go i 3-go będą stanowić podstawę złożenia wniosku do Podkomisji Odwoławczej i jeżeli wynikałaby taka potrzeba mogły one zostać uzupełnione w toku prezentacji słownej.

Sprawa winna zostać zakończona na etapie odwołania do Podkomisji Odwoławczej, chyba że obie strony zgadzają się co do pojawienia się poważnego problemu zasad, który powinien zostać skierowany do rozpatrzenia poprzez stosowny narodowy organ negocjacyjny. W takim wypadku pracownik zostanie poinformowany o procedurze dalszego postępowania.

Przewodniczący Podkomisji Odwoławczej na zakończenie posiedzenia odwoławczego informuje pracownika o podjętych wnioskach, jednakże każdorazowo decyzja zostanie potwierdzona przez przewodniczącego pisemnie w ciągu 7 dni kalendarzowych.

Potencjalne Rezultaty Oficjalnej Skargi i Postępowania Odwoławczych

Istnieją trzy potencjalne rezultaty dotyczące skarg wniesionych w ramach procedur składania i rozpatrywania skarg i zażaleń:

1. Skarga jest podtrzymana lub poparta dowodami, a początkowa decyzja dotycząca rozpatrywanej skargi unieważniona.

2. Skarga nie jest podtrzymana ani poparta dowodami i początkowa decyzja dotycząca rozpatrywanej skargi pozostaje w mocy.
3. Skarga jest częściowo podtrzymana lub częściowo poparta dowodami. W tym przypadku, koniecznym jest podjęcie stosownych kroków w odniesieniu do początkowej decyzji, ponadto nie wszystkie aspekty skargi zostają uznane za podtrzymane.

W przypadku gdy skarga jest podtrzymana lub częściowo podtrzymana, decyzja dotycząca stosowności oraz dostępnych metod rozwiązania sytuacji spornej jest determinowana przez obradującą w tej sprawie komisję.

Nakładające się Skargi i Sprawy Dyscyplinarne

Jeżeli pracownik składa skargę w trakcie postępowania dyscyplinarnego, postępowanie dyscyplinarne może zostać tymczasowo zawieszona, aby umożliwić rozpatrzenie skargi. Jednakże w przypadkach, gdy skarga jest powiązana ze sprawą dyscyplinarną, właściwym sposobem postępowania będzie rozpatrzenie obydwóch spraw jednocześnie.

Skargi Zbiorowe

Skargi składane w imieniu dwóch lub większej liczby pracowników przez przedstawiciela uznanego związku zawodowego będą rozpatrywane przez menadżera działu personalnego za pośrednictwem pełnoetatowego urzędnika stosownego związku zawodowego.

Przegląd Polityki

Przegląd polityki związanej ze składaniem i rozpatrywaniem skarg i zażaleń odbywać będzie się corocznie.

W przypadku jakichkolwiek pytań lub potrzeby dalszych wyjaśnień dotyczących któregokolwiek z aspektów tejże polityki prosimy kontaktować się z Leanne Reilly menadżerem działu personalnego pod numerem telefonu: 01382 834173.