



Grievance Procedure

Procedura Skargowa

April 2025 / kwiecień 2025
Version 5 / Wersja 5

Grievance Procedure / Procedura Skargowa

SPIS TREŚCI:

- 1. CEL**
- 2. ZAKRES**
- 3. PRZEGLĄD**
- 4. MEDIACJA**
- 5. PROCEDURA NIEFORMALNA**
- 6. FORMALNA PROCEDURA**
- 7. Zgłaszanie Spraw Anonimowo**
- 8. SKARGI DOTYCZĄCE WYNAGRODZEŃ**

Grievance Procedure / Procedura Skargowa

1. CEL

Procedura składania skarg to po prostu sposób, w jaki wszyscy pracownicy na naszej stronie mogą omówić wszelkie problemy lub wyrazić swoje opinie na temat niezadowolenia związanego z ich pracą lub prawami człowieka w miejscu pracy, zgodnie z Polityką Praw Człowieka firmy.

Procedura ta zapewnia jasne i przejrzyste ramy do rozpatrywania obaw, problemów lub skarg zgłaszanych przez wszystkich pracowników na naszej stronie.

2. ZAKRES

Procedura ta dotyczy wszystkich pracowników pracujących na naszej stronie, w tym pracowników stałych i na czas określony, pełno- i niepełnoetatowych.

Procedura ta dotyczy również pracowników tymczasowych pracujących na naszej stronie za pośrednictwem agencji, w przypadku gdy ich obawy nie są rozpatrywane w sposób satysfakcjonujący przez agencję.

Procedura ta nie powinna być wykorzystywana do kwestionowania wyników innych procedur, które posiadają proces odwoławczy. W takich przypadkach należy postępować zgodnie z procedurą odwoławczą. Inne procedury obejmują, ale nie ograniczają się do:

- Procedura dyscyplinarna
- Procedura nieobecności
- Procedura przeglądu okresu próbnego
- Procedura pracy elastycznej

Jeśli skarga jest zgłoszona w ramach innej procedury, takiej jak jedna lub więcej z powyższych, lub inna, skarga będzie rozpatrywana w zwykły sposób, równolegle z tą procedurą.

Wszyscy pracownicy będą traktowani spójnie i sprawiedliwie zgodnie z tą procedurą. Jest to polityka, która nie stanowi części umowy i firma zastrzega sobie prawo do jej zmiany lub wycofania w dowolnym momencie, jeśli uzna to za konieczne.

Każde naruszenie tej polityki może skutkować wszczęciem postępowania dyscyplinarnego zgodnie z Polityką Dyscyplinarną.

Niniejsza polityka zastępuje wszystkie wcześniejsze wersje.

3. PRZEGLĄD

Następujące zasady będą miały zastosowanie przy stosowaniu tej procedury:

Nieformalne Rozwiązanie

Jeżeli to możliwe, skargi powinny być rozwiązywane nieformalnie, ponieważ nieformalne dyskusje często mogą rozwiązać problemy. Firma oczekuje, że osoby będą dążyć do rozwiązania konkretnej kwestii w dobrej wierze. Wszystkie strony zaangażowane w sprawę powinny na początku być świadome, czy rozmowy dotyczące omawianych problemów odbywają się w ramach etapu nieformalnego, czy formalnego tej procedury. Zdajemy sobie sprawę, że nie zawsze możliwe jest rozwiązanie sprawy w sposób nieformalny, w takim przypadku należy stosować formalny proces składania skarg, zgodnie z etapami.

Grievance Procedure / Procedura Skargowa

Etapy

Każdy etap tej procedury powinien być realizowany terminowo, bez opóźnień, chyba że istnieje ważny powód opóźnienia. Na każdym etapie procedury wszystkie strony mogą zgodzić się na zawieszenie postępowania, aby umożliwić dalsze dochodzenie, mediację lub inne podobne działania związane ze skargą, pod warunkiem, że głównym celem zawieszenia jest osiągnięcie rozwiązania.

Odstąpienie od Rozpatrzenia

Na każdym etapie tej procedury, menedżer wyznaczony do rozpatrzenia skargi może, według własnego uznania, odroczyć rozpatrzenie skargi, jeżeli istnieją inne oczekujące wyniki, które są istotne dla omawianych spraw. W takim przypadku wszystkie strony zostaną poinformowane i poinformowane o przyczynie odroczenia. Jeśli po przeprowadzeniu dochodzenia skarga zostanie uznana za bezzasadną lub trywialną, menedżer wyznaczony do rozpatrzenia skargi może odrzucić skargę bez dalszego rozpatrywania. Wszystkie strony zostaną odpowiednio poinformowane, jeśli zajdzie taka sytuacja.

Zmiana Procedury

Firma może zmienić tę procedurę na każdym etapie, jeśli uzna to za stosowne. Zmiany te będą dokonywane wyłącznie za wyraźną zgodą wszystkich stron zaangażowanych.

Prawo do Towarzyszenia

Wszystkie osoby biorące udział w którymkolwiek etapie tej procedury będą miały prawo do towarzyszenia, jeżeli zostaną zaproszone do udziału w formalnych spotkaniach w ramach tej procedury, przez akredytowanego przedstawiciela związku zawodowego lub kolegę z pracy.

Terminy

Firma doloży wszelkich starań, aby przestrzegać terminów określonych w tej procedurze. Jednakże, jeśli wystąpią okoliczności, które będą wymagały wydłużenia terminów, zostaną one przedłużone, a wszystkie strony zaangażowane zostaną o tym poinformowane i otrzymają wyjaśnienia dotyczące powodów przedłużenia.

Obowiązki:

Pracownicy:

- Zapewnienie przestrzegania tej polityki.

Menedżerowie liniowi:

- Zapewnienie egzekwowania tej polityki.

Dział Zasobów Ludzkich (HR):

- Zapewnienie, że ta polityka oraz wszystkie procedury z nią związane są utrzymywane zgodnie z obowiązującymi i rozwijającymi się wymaganiami legislacyjnymi;
- Pomoc menedżerom liniowym w zakresie formalnego procesu;
- Udzielanie porad w kwestiach dotyczących sytuacji, w których należy zastosować procedurę skargi.

Grievance Procedure / Procedura Skargowa

4. MEDIACJA

Na każdym etapie tej procedury, każda zaangażowana strona może poprosić o skierowanie sprawy do mediacji. Celem mediacji będzie osiągnięcie rozwiązania sprawy w terminowy sposób. Mediacja jest dobrowolna i wszystkie strony muszą wyrazić zgodę przed jej rozpoczęciem.

5. PROCEDURA NIEFORMALNA

Skargę można często rozwiązać nieformalnie poprzez dyskusję i współpracę między pracownikami a menedżerami liniowymi. Często skargi mogą zostać rozwiązane poprzez wysłuchanie pracowników i upewnienie się, że ich obawy zostały wysłuchane. Dlatego zachęca się wszystkich pracowników do początkowego zgłaszania spraw nieformalnie do swojego menedżera liniowego.

To menedżer liniowy będzie odpowiedzialny za:

- wysłuchanie osoby i umożliwienie jej pełnego wyjaśnienia sytuacji oraz przedstawienia wszelkich dowodów,
- zadawanie pytań istotnych dla sprawy,
- dyskutowanie sprawy w sposób współpracujący,
- utrzymanie bezstronności,
- pisanie notatek, jeśli będzie to konieczne,
- jeśli potrzeba czasu przed osiągnięciem wyniku, zapewnienie, że osoba jest na bieżąco informowana i aktualizowana,
- przeprowadzenie dyskretnych dochodzeń, jeśli będzie to konieczne,
- bycie transparentnym, jeśli konieczne będzie dalsze dochodzenie i konieczność rozmowy z innymi osobami. Należy pamiętać, że zgodnie z prawem ochrony danych osobowych przed udostępnieniem informacji innym osobom należy uzyskać zgodę osoby, która przekazała te informacje. Należy również pamiętać, że informacje mogą wymagać anonimizacji,
- zachowanie poufności w każdej sytuacji,
- dążenie do szybkiego rozwiązania sprawy,
- poinformowanie osoby o wyniku.

Oczekuje się, że pracownik:

- podejmie próbę rozwiązania swojej skargi nieformalnie w pierwszej kolejności,
- przejdzie do formalnej procedury skargowej tylko w przypadku, gdy sprawa nie może zostać rozwiązana w sposób nieformalny. Jeśli etap nieformalny nie zakończy się sukcesem lub jeśli uznaje się, że etap nieformalny jest niewłaściwy, należy przejść do formalnej procedury.

Jeśli skarga dotyczy menedżera liniowego, należy ją zgłosić do następnego menedżera wyższego szczebla lub bezpośrednio do działu kadr (HR), który w pierwszej kolejności przeprowadzi procedurę nieformalną.

Grievance Procedure / Procedura Skargowa

6. FORMALNA PROCEDURA

Zgłaszanie Skargi

Jeśli nie jest możliwe rozwiązanie skargi w sposób nieformalny, osoba powinna niezwłocznie zgłosić formalną skargę, składając ją na piśmie do swojego menedżera liniowego lub bezpośrednio do działu HR.

Pisemna skarga powinna określać charakter skargi i zawierać istotne fakty, daty i inne szczegóły, które umożliwią dokładne i szczegółowe zbadanie sprawy.

Po otrzymaniu pisemnej skargi, odpowiedź zostanie wysłana do osoby w ciągu pięciu dni roboczych, aby potwierdzić jej otrzymanie.

Następnie osoba zostanie zaproszona na formalne posiedzenie w celu omówienia sprawy. Spotkanie to zwykle odbędzie się w ciągu dziesięciu dni roboczych od potwierdzenia otrzymania skargi.

Formalne posiedzenie dotyczące skargi będzie prowadzone przez wyznaczonego menedżera, obecny będzie także protokolant, a osoba zgłaszająca skargę będzie miała prawo do towarzyszenia, przy czym towarzyszyć jej może akredytowany przedstawiciel związku zawodowego lub kolega z pracy.

Po spotkaniu, jeśli menedżer uzna, że dalsze dochodzenie jest konieczne, może je przeprowadzić i przeprowadzić dodatkowe zapytania. Może również wyznaczyć innego bezstronnego menedżera do przeprowadzenia dalszych dochodzeń.

Dochowanie

W trakcie wszelkich dalszych dochodzeń, jeśli inne osoby staną się zaangażowane i zajdzie potrzeba spotkania się z nimi w celu omówienia spraw lub zarzutów zgłoszonych w ramach skargi, zostaną zaproszone na spotkanie dochodzeniowe, gdzie sprawy będą mogły zostać omówione i skomentowane.

Wyniki dalszego dochodzenia będą omówione z osobą, która zgłosiła skargę, i może być konieczne zorganizowanie kolejnego formalnego spotkania w sprawie skargi. Celem tego spotkania będzie wyjaśnienie wszelkich kwestii poruszonych podczas dochodzenia, omówienie wyników dochodzenia oraz udzielenie osoby zgłaszającej skargę okazji do skomentowania wyników.

Wynik

Do obowiązków wyznaczonego menedżera należy wyciągnięcie wniosków w sprawie skargi. Możliwe wyniki to:

- uznanie skargi za zasadną,
- częściowe uznanie skargi za zasadną,
- odrzucenie skargi.

Jeśli skarga zostanie uznana za zasadną lub częściowo zasadną, menedżer poinformuje osobę zgłaszającą skargę o podjętych krokach w celu rozwiązania jej skargi. Jeśli skarga zostanie odrzucona, menedżer wyjaśni powody tej decyzji.

Grievance Procedure / Procedura Skargowa

Wynik zostanie przedstawiony na piśmie osobie zgłaszającej skargę, zwykle w ciągu dziesięciu dni roboczych od zakończenia dalszego dochodzenia lub po przeprowadzeniu ostatniego spotkania dotyczącego skargi. Jeśli z jakiegokolwiek powodu nie będzie możliwe dotrzymanie tych terminów, osoba zostanie o tym poinformowana, a także zostanie podane wyjaśnienie przyczyny opóźnienia oraz przewidywany zmieniony termin rozwiązania sprawy.

Każda inna osoba zaangażowana w dochodzenie w sprawie skargi również ma prawo do otrzymania pisemnego wyniku dochodzenia w tym samym czasie.

Wynik pisemny będzie zawierał informacje na temat prawa do odwołania, a także wyznaczenie osoby, która będzie rozpatrywać apelację.

Jeśli w wyniku dochodzenia lub rozstrzygnięcia skargi konieczne będzie zastosowanie innej procedury, takiej jak procedura dyscyplinarna, zostanie ona przeprowadzona oddzielnie z udziałem odpowiednich osób.

Odwołanie

Jeśli osoba zgłaszająca skargę pozostaje niezadowolona z wyniku lub decyzji, może złożyć odwołanie, pisząc do wyznaczonego menedżera w ciągu pięciu dni roboczych od otrzymania pisma informującego o wyniku. To będzie jej prawo do odwołania.

Menedżer wyznaczony do rozpatrzenia apelacji będzie zazwyczaj osobą wyższego szczebla niż menedżer, który podjął decyzję w sprawie wyniku skargi, i będzie bezstronny w stosunku do dotychczasowych postępowań związanych ze skargą. W przypadku, gdy nie będzie możliwe wyznaczenie menedżera wyższego szczebla, zostanie wyznaczony inny menedżer, który nie miał wcześniejszego udziału w sprawie skargi.

Po otrzymaniu pisma odwoławczego zostanie zorganizowane spotkanie odwoławcze, które odbędzie się zwykle w ciągu pięciu dni roboczych od otrzymania pisma.

Decyzja może zostać podjęta podczas spotkania odwoławczego, ale jeśli będzie konieczne dalsze dochodzenie lub rozważenie sprawy, wynik zostanie przekazany na piśmie osobie w ciągu dziesięciu dni roboczych od spotkania odwoławczego. Jeśli ten termin nie będzie dotrzymany z powodu konieczności przeprowadzenia dalszych dochodzeń, osoba zostanie poinformowana o przyczynie opóźnienia oraz podany zostanie przewidywany nowy termin.

Wynik pisemny zawierać będzie wszelkie sugerowane dalsze działania, które mogą być konieczne. Możliwe wyniki apelacji to:

- uznanie apelacji i uchwała o zmianie pierwotnej decyzji dotyczącej skargi,
- nieuznanie apelacji, co oznacza, że pierwotna decyzja zostanie podtrzymana,
- częściowe uznanie apelacji.

Decyzja podjęta na etapie apelacji jest ostateczna i nie przysługuje żadne dalsze wewnętrzne prawo do apelacji.

Grievance Procedure / Procedura Skargowa

7. Zgłaszanie Spraw Anonimowo

Wszyscy pracownicy naszej firmy mogą zgłaszać wszelkie skargi związane z naruszeniem praw człowieka na adres humanrights@epuk.co lub anonimowo za pośrednictwem skrzynek sugestii dotyczących praw człowieka. Skrzynki znajdują się w następujących miejscach na terenie firmy:

- Parter w strefie mycia rąk w Papierni,
- Pierwsze piętro w strefie szafek w magazynie,
- Parter w stołówce w biurze Glass.

Skrzynki te znajdują się w miejscach, w których nie ma monitoringu CCTV, aby zachować pełną anonimowość. Skargi mogą być zgłaszane tą metodą bez obawy o odwet. Pracownicy są proszeni o zapewnienie, że w każdej anonimowej korespondencji znajdują się wystarczające szczegóły, aby umożliwić dokładne i rzetelne dochodzenie.

8. SKARGI DOTYCZĄCE WYNAGRODZEŃ

W przypadku, gdy osoba fizyczna ma pytanie lub skargę dotyczącą wynagrodzeń, należy postępować zgodnie z następującą procedurą.

Problem związany z wynagrodzeniem może obejmować takie kwestie, jak:

- Niewypłacone wynagrodzenie
- Naruszenia płacy minimalnej
- Niepłacone wynagrodzenie urlopowe
- Niezapłacone nadgodziny
- Bezprawne potrącenia
- Nadpłacone wynagrodzenia

W pierwszej kolejności zapytanie lub problem powinien zostać zgłoszony do bezpośredniego przełożonego lub do działu kadr lub płac. Sprawa powinna zostać rozwiązana w sposób nieformalny i należy przedstawić jasne wyjaśnienie w celu rozwiązania problemu, wraz z terminami zwrotu wszelkich błędów w wynagrodzeniu, jeśli ma to zastosowanie.

W przypadku gdy nie jest możliwe nieformalne rozwiązanie kwestii dotyczącej wynagrodzenia, osoba fizyczna powinna niezwłocznie złożyć formalną skargę, składając ją na piśmie swojemu bezpośredniemu przełożonemu lub bezpośrednio do działu kadr, zgodnie z etapem 6 niniejszej procedury. Podczas formalnego składania zażalenia należy zebrać dowody, takie jak odcinki wypłat, wyciągi bankowe, umowy o pracę, karty czasu pracy.

Jeśli dana osoba pozostaje poszkodowana lub nie jest zadowolona z wyniku, jaki uzyskała w związku ze swoją skargą związaną z wynagrodzeniem, może złożyć odwołanie zgodnie z opisem w ramach tej procedury. Dostępne są również zewnętrzne źródła pomocy, takie jak ACAS, związek zawodowy, jeśli dana osoba jest członkiem, lub Citizen's Advice.