

# Susiduriate su problemomis darbe?

**Ką reikėtų žinoti.  
Kaip spręsti darbe iškilusias problemas.**



**acas**

**BIS** | Department for Business  
Innovation & Skills



**TUC**

Šiame informaciniame leidinyje yra pateikta informacija Didžiojoje Britanijoje dirbantiems asmenims. Kai kuriems agentūrų įdarbintiems darbininkams bei daugumai savarankiškai dirbančių asmenų yra taikomos kitos taisyklės. Jei jums neaišku, ar šiame leidinyje pateikta informacija galioja jums, prašome kreiptis į vieną iš 3-ame puslapyje išvardintų organizacijų. Šiame leidinyje nepateikiami išsamūs teisiniai patarimai.

Šį leidinį paruošė Citizens Advice ir TUC (Profesinių sąjungų kongresas), padedant Verslo, inovacijų ir įgūdžių departamentui bei Acas (Konsultacinei, taikinimo ir arbitražo tarnybai).

**Ką reikėtų pasakyti darbdaviui, susidūrus su problema darbe?**

  
  

**Ar gali kas nors palydėti mane į susitikimą, kuriame bus aptariamos mano problemos?**

# Interneto nuorodos ir telefonai

Susidūriau su  
problema darbe  
– kas galėtų  
man padėti?

Jei jums reikalinga išsami informacija apie tai, kokių galima imtis veiksmų, apsilankykite [www.direct.gov.uk/resolvingdisputes](http://www.direct.gov.uk/resolvingdisputes)

Jei norite peržiūrėti Acas Veiklos nuostatus bei susijusias rekomendacijas, apsilankykite [www.acas.org.uk/dgcode2009](http://www.acas.org.uk/dgcode2009)

Jei norite su Acas darbuotoju pasikonsultuoti dėl darbe iškilusių problemų, skambinkite telefonu **08457 47 47 47** nuo 8:00 iki 20:00 val. darbo dienomis, arba nuo 9:00 iki 13:00 val. šeštadieniais, arba apsilankykite [www.acas.org.uk](http://www.acas.org.uk)

Jei esate profesinės sąjungos narys, kreipkitės į savo profesinės sąjungos atstovą arba apsilankykite [www.worksmart.org.uk](http://www.worksmart.org.uk), jei jums reikalinga konsultacija arba parama darbo klausimais.

Norėdami gauti daugiau informacijos ir susirasti savo vietos Piliečių konsultacinį biurą (Citizens Advice Bureau), apsilankykite [www.adviceguide.org.uk](http://www.adviceguide.org.uk), arba, jei neturite priėjimo prie interneto, pasižiūrėkite savo rajono telefonų knygoje.

Jei jums reikalinga informacija apie jums taikytiną minimalų darbo užmokestį, darbo valandas arba darbo teises, ir jei jums atlyginimą moka įdarbinimo agentūra arba brigadininkas, skambinkite į Darbo užmokesčio ir darbo teisių pagalbos liniją telefonu **0800 917 2368** arba apsilankykite [www.direct.gov.uk/payandworkrights](http://www.direct.gov.uk/payandworkrights)

# Problemų darbe sprendimo tvarka

**Problemos su darbdaviu yra skirstomos į kelias kategorijas:**

**Skundai:** tai yra susirūpinimą keliantys dalykai, problemos arba **nusiskundimai, kuriuos išsakote savo darbdaviui**. Tai gali būti dalykai, kurie kelia jums susirūpinimą dėl jūsų darbo, darbo nuostatų ir sąlygų, jūsų sutartinių ar įstatymo nustatytų teisių arba dėl to, kaip su jumis yra elgiamasi darbo vietoje. Jei jūsų problema yra skundas, pereikite į 6-ą puslapį.

**Drausminiai klausimai:** tais atvejais, kai **darbdaviui kelia susirūpinimą** galimi jūsų prasižengimai, darbo praleidinėjimas arba darbo kokybė, jis gali inicijuoti drausminę procedūrą, kurios rezultate gali būti skiriama drausminė nuobauda (kai kuriais atvejais tai gali būti atleidimas iš darbo). Jei darbe susidūrėte su drausminiais klausimais, pereikite į 8-ą puslapį.

**Egzistuoja visa eilė organizacijų, kurios gali padėti** spręsti drausminius klausimus ir skundus. Jų kontaktinius duomenis rasite 3-ame puslapyje. Jos jus gali pakonsultuoti bet kada, kol yra sprendžiamos jūsų ir darbdavio problemos.

Jei tik įmanoma, reikia visuomet stengtis **skundus ir drausminius klausimus išspręsti darbo vietoje**. Kartais, sprendžiant problemą, yra naudinga į pagalbą pasikviesti nepriklausomą trečią šalį.

Nepavykus problemos išspręsti darbo vietoje, **jūs galite turėti teisę pateikti ieškinį darbo tribunolui**. Prieš imantis šių veiksmų, reikėtų pasikonsultuoti su viena iš 3-ame puslapyje išvardintų organizacijų. Nepamirškite, kad daugeliu atvejų privalote pateikti ieškinį darbo tribunolui ne vėliau negu per tris mėnesius nuo incidento, dėl kurio skundžiatės, datos. Jei tribunolas gaus jūsų pareiškimą pavėluotai, jis jo gali nepriimti. Jei jums neaišku, kaip laiko apribojimai bus taikomi jūsų konkrečiu atveju, pasikonsultuokite su viena iš 3-ame puslapyje nurodytų organizacijų.

# Skundo pateikimas – ką reikia daryti\*

**Nepamirškite:** pateikus skundą, yra visuomet naudinga užsirašyti viską, kas ir kada įvyko.

## 1 Kalbėtis

Dažniausiai geriausias skundo pateikimo darbdaviui būdas yra jums rūpestį keliančių dalykų išsakymas savo tiesioginiam viršininkui neoficialaus susitikimo su juo metu. Galbūt būtų naudinga, jei galėtumėte darbdaviui pasiūlyti, jūsų nuomone, tinkamus problemas sprendimo būdus. Jei nenorite kalbėtis su savo tiesioginiu viršininku, galite pasikalbėti su kitu vadovaujančias pareigas jūsų organizacijoje užimančiu asmeniu.

Jei skundo nepavyksta išspręsti pasikalbėjus su viršininku, galima apsvarstyti galimybę pateikti skundą, vadovaujantis darbdavio oficialia skundų pateikimo tvarka. Ši tvarka turi būti paaiškinta Įmonės vadove, Žmogiškųjų išteklių ar Personalo instrukcijose, Žmogiškųjų išteklių intraneto tinklalapyje arba jūsų darbo sutartyje. Ši procedūra greičiausiai apims 2-5 etapus:

## 2 Rašyti

Savo skundą darbdaviui turite nuodugnai išdėstyti raštu. Jūsų laiške turi būti nurodyta data ir jums vertėtų išsaugoti jo kopiją. Jei dar nepateikėte savo darbdaviui pasiūlymų dėl to, kaip jis galėtų šią problemą išspręsti, būtų naudinga tą padaryti šiame etape.

\*Šiame informaciniame leidinyje pateikta informacija apie skundo pateikimą yra paremta Acas Veiklos nuostatų rekomendacijomis. Yra svarbu žinoti, kad darbo tribunolai svarstys, ar egzistavo pakankamai svarbios priežastys, dėl kurių buvo nesilaikoma Acas Veiklos nuostatų. Jei jie nustatys, kad jūs arba jūsų darbdavys nesilaikėte Acas Veiklos nuostatų neturėdami tokių priežasčių, jie galės pakeisti priteistą sumą iki 25%. Acas Veiklos nuostatus galite peržiūrėti, spustelėję 3-ame puslapyje esančią nuorodą.

### 3 Susitikti

Jūsų darbdavys turi paskirti pirmąjį susitikimą patogiu jums laiku ir patogioje vietoje, kuriame bus aptariamas jūsų skundas. Jūs turite įstatymų nustatytą teisę prašyti būti kieno nors palydėtas į šį susitikimą – darbo kolegos arba profesinės sąjungos atstovo. Jūsų darbdavys turi sudaryti jums galimybę paaiškinti savo skundą ir pateikti pasiūlymus dėl galimo jo išsprendimo. Po susitikimo darbdavys turi jums parašyti, paaiškindamas, koks buvo priimtas sprendimas.

### 4 Pateikti apeliaciją

Jei nesutinkate su savo darbdavio sprendimu, turite jam parašyti ir paaiškinti, kad ruošiatės apeliuoti šį sprendimą ir paaiškinti, kodėl su juo nesutinkate. Tada darbdavys turi suorganizuoti kita susitikimą, kuriame bus svarstoma jūsų apeliacija. Jei tik įmanoma, apeliaciją turėtų svarstyti kitas, aukštesnes pareigas užimantis viršininkas. Jūs turite įstatymų nustatytą teisę prašyti būti kieno nors palydėtas į šį susitikimą – darbo kolegos arba profesinės sąjungos atstovo. Po šio apeliacinio posėdžio darbdavys turi jums parašyti, paaiškindamas, koks yra jų galutinis sprendimas.

### 5 Išnagrinėti alternatyvas

Jei vis tiek likote nepatenkintas savo darbdavio priimtu sprendimu, reikėtų pagalvoti, kaip kitaip galėtų būti išspręstas jūsų skundas. Keletas kitų sprendimo būdų yra išvardinti 10-ame puslapyje.

# Drausminių ir atleidimo iš darbo klausimų sprendimas – ką reikia daryti\*

## 1 Kalbėtis

Pirmą kartą suprasite, kad darbdavys kažko susirūpinęs, kai jis/ji jums pareikš, kad nori su jumis pasikalbėti. Būtų geriausia, jei šis pirmas pokalbis išliktų neoficialus, kadangi kartais tai gali būti paprasčiausias nesusipratimas ir jūs galite sugebėti pateikti reikalingus įrodymus (pvz.: gydytojo pažymą), ir tokiu būdu išspręsti atsiradusią problemą. Tačiau jums būtinai reikėtų užsirašyti, apie ką buvo kalbama tame pokalbyje ir dėl ko buvo susitarta.

Tačiau darbdavys gali nuspręsti iš karto pereiti prie oficialių drausminių ir atleidimo iš darbo procedūrų. Šios procedūros greičiausiai apims 2 – 5 etapus.



## 2 Gauti laišką

Jei jūsų darbdavys žada imtis drausminių veiksmų arba atleisti iš darbo, jis pirmiausiai turi jums parašyti laišką ir jame išdėstyti savo nusiskundimą. Jame turi būti pateikta pakankamai informacijos apie tariamą jūsų prasižengimą ar prastai atliekamą darbą, kad jūs turėtumėte galimybę dar iki posėdžio paruošti atsakymą ar paaiškinimą.



\*Šiame informaciniame leidinyje pateikta informacija apie drausminių ir atleidimo iš darbo klausimų sprendimą, yra paremta Acas Veiklos nuostatų rekomendacijomis. Yra svarbu žinoti, kad darbo tribunolai svarstys, ar egzistavo pakankamai svarbios priežastys, dėl kurių buvo nesilaikoma Acas Veiklos nuostatų. Jei jie nustatys, kad jūs arba jūsų darbdavys nesilaikėte Acas Veiklos nuostatų neturėdami tokių priežasčių, jie galės pakeisti priteistą sumą iki 25%. Acas Veiklos nuostatus galite peržiūrėti, spustelėję 3-ame puslapyje esančią nuorodą.

**Nepamirškite:** drausminės procedūros ar atleidimo iš darbo atveju yra visuomet naudinga užsirašyti, kas ir kada įvyko.

### 3 Susitikti

Po to, kai jūsų darbdavys susisieks su jumis laišku, jis taip pat turi paskirti susitikimą patogiu jums laiku ir patogioje vietoje, kurio metu bus aptariamas jūsų klausimas. Darbdavys negali pradėti jokių drausminių veiksmų, kol neįvyko šis susitikimas. Jūs turite įstatymų nustatytą teisę prašyti būti kieno nors palydėtas į šį susitikimą – darbo kolegos arba profesinės sąjungos atstovo. Darbdavys turi suteikti jums galimybę šiame susitikime išsakyti savo pozicijas. Po susitikimo darbdavys turi raštu jums pranešti apie savo sprendimą.

### 4 Apeliacija

Jei nesutinkate su savo darbdavio sprendimu, turite jam parašyti ir pranešti, kad apeliuojate jo sprendimą bei paaiškinti, kodėl su juo nesutinkate. Tada darbdavys turi suorganizuoti kitą susitikimą, kuriame bus svarstoma jūsų apeliacija. Jūs turite įstatymų nustatytą teisę prašyti būti kieno nors palydėtas į šį susitikimą – darbo kolegos arba profesinės sąjungos atstovo. Būtinai užsirašykite viską, kas vyksta apeliacinio posėdžio metu. Po šio susitikimo darbdavys turi jums parašyti, paaiškindamas, koks yra jų galutinis sprendimas.

### 5 Išnagrinėti alternatyvas

Jei vis tiek likote nepatenkintas dėl savo darbdavio priimto sprendimo, reikėtų pagalvoti, kaip kitaip galėtų būti išspręstas jūsų skundas. Keletas kitų sprendimo būdų yra išvardinti 10-ame puslapyje, taip pat dėl tolesnės konsultacijos ar papildomos informacijos galite kreiptis į Acas.

# Kiti skundų ir drausminių klausimų sprendimo būdai

## A Tarpininkavimas\*

Jūs arba jūsų darbdavys galite pabandyti išspręsti problemą pasitelkiant į pagalbą tarpininkavimą. Tarpininkavimas yra visiškai savanoriškas ir konfidencialus. **Nepriklausomas ir bešališkas asmuo** padeda jums ir darbdaviui pasiekti visiems priimtina sprendimą. Kartais tarpininkas gali būti vienas iš jūsų organizacijos dirbančiųjų arba jūs su darbdaviu galite nuspręsti, kad norite pasitelkti į pagalbą ne jūsų organizacijoje dirbantį tarpininką. Jei pasitelkus tarpininkavimą norimo rezultato pasiekti nepavyko, galite pasinaudoti bet kuriuo kitu variantu – taigi nieko neprarasite.

## B Ankstyvasis sutaikinimas

Jei manote, kad vienintelis jums likęs variantas yra pateikti ieškinį darbo tribunolui, Acas Ankstyvojo sutaikinimo tarnyba gali padėti jums ir jūsų darbdaviui **rasti būdą išspręsti ginčą ir be darbo tribunolo** įsikišimo. Ši paslauga yra nemokama visiems darbdaviams ir dirbantiesiems ir padeda spręsti klausimus, kurie kitu atveju galėtų būti perduoti svarstyti darbo tribunolui. Jei norite sužinoti, ar ši paslauga galėtų būti suteikta jums, skambinkite į Acas pagalbos liniją.

\*Atkreipkite dėmesį į tai, kad tarpininko, nedirbančio jūsų organizacijoje, paslaugos yra mokamos. Kartu su darbdaviu nusprendę, kad norite pasinaudoti tarpininkavimo paslaugomis, turite susitarti, kas padengs jo išlaidas. Dažniausiai jas padengti turėtų darbdavys.

**Paskambinę į Acas 08457 47 47 47, gausite daugiau informacijos apie visus šiuos sprendimo būdus.**

**Atminkite**, kad darbe iškilusios problemos neturi būtinau atsidurti darbo tribunolo rankose ir, jei tik įmanoma, sprendžiant darbo problemas kitais būdais, galima išvengti streso ir išsaugoti gerus darbinius santykius.

## **C** Ieškinio darbo tribunolui pateikimas

Jei išnaudoję kitus problemų darbe sprendimo būdus vis tiek manote, kad jums rūpimi dalykai nebuvo tinkamai išspręsti, **galite apsvarstyti ieškinio darbo tribunolui pateikimo galimybę**.

Nepamirškite, kad daugeliu atvejų privalote pateikti ieškinį darbo tribunolui ne vėliau negu per tris mėnesius nuo incidento, dėl kurio skundžiatės, datos. Jei tribunolas gaus jūsų pareiškimą pavėluotai, jis jo gali nepriimti.

Jūs turite teisę pateikti ieškinį darbo tribunolui nepriklausomai nuo to, ar jūs arba jūsų darbdavys vadovavotės kai kuria ar visa šio informacinio leidinio ankstesniuose puslapiuose pateikta informacija, kuri remiasi Acas Veiklos nuostatų rekomendacijomis. Tačiau yra svarbu žinoti, kad darbo tribunolai svarstys, ar egzistavo pakankamai svarbios priežastys, dėl kurių buvo nesilaikoma Acas Veiklos nuostatų. Jei jie nustatys, kad jūs arba jūsų darbdavys nesilaikėte Acas Veiklos nuostatų, kuriais yra paremta ši informacija, neturėdami tokių priežasčių, jie galės pakeisti priteistą sumą iki 25%. Acas Veiklos nuostatus galite peržiūrėti, spustelėję 3-ame puslapyje esančią nuorodą.

Daugelio žmonių nuomone, teisinio ieškinio pateikimas yra gana sudėtingas procesas, dėl to yra svarbu suprasti pagrindinius teisės ir procedūrų, taikomų jūsų tribunolo byloje, aspektus. Jei dar nesikonsultavote su teisininkais, jums vertėtų pasikonsultuoti dabar. Net ir po to, kai bus pateiktas ieškinys, Acas vis dar galės padėti jums bei jūsų darbdaviui ieškoti problemos sprendimo būdų, prieš tai, kai bylą pradės svarstyti tribunolas.



Printed in the UK on recycled paper containing a minimum of 75% post consumer waste.

Department for Business, Innovation and Skills. [www.bis.gov.uk](http://www.bis.gov.uk)

First published Sept 2009. Crown Copyright. BIS/09/09/NP. URN 09/1309 (Lithuanian)