

# Problemy w pracy?

**Co trzeba wiedzieć,  
żeby poradzić sobie z  
problemami w pracy.**



**acas**

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



**TUC** 

Niniejsza ulotka zawiera informację dla pracowników, których miejsce pracy znajduje się w Wielkiej Brytanii. Do niektórych pracowników agencyjnych i do większości osób prowadzących samodzielną działalność gospodarczą stosują się inne przepisy. Jeśli nie masz pewności, czy nasza ulotka opisuje twoją sytuację, to skontaktuj się z jedną z organizacji wymienionych na stronie 3. Niniejsza ulotka nie zawiera porad prawnych.

Broszurka została przygotowana przez biura Porad Obywatelskich (Citizens Advice) oraz przez TUC – Kongres Związków Zawodowych, przy pomocy Departamentu ds. działalności gospodarczej, innowacji i umiejętności (BIS - Department for Business, Innovation and Skills) oraz ACAS – organizacji zajmującej się świadczeniem porad oraz przeprowadzającej mediacje i arbitraż.

**Co mam powiedzieć pracodawcy, jeśli mam problem w pracy?**



**Czy ktoś może towarzyszyć mi na spotkaniu, na którym będzie omawiany mój problem?**



# Informacja w internecie oraz numery telefonów

Mam problem  
w pracy –  
kto może mi  
pomóc?

Szczegółowe informacje o tym, co zrobić, znajdują się pod adresem:  
[www.direct.gov.uk/resolvingdisputes](http://www.direct.gov.uk/resolvingdisputes)

Kodeks postępowania (Code of Practice) oraz inne powiązane z nim wytyczne można przeczytać pod adresem: [www.acas.org.uk/dgcode2009](http://www.acas.org.uk/dgcode2009)

Aby porozmawiać z doradcą z ACAS na temat problemów pracowniczych można zadzwonić na nr tel. **08457 47 47 47** w godz. od 08:00 do 20:00 w dni robocze lub w godzinach od 09:00 do 13:00 w soboty. Można też odwiedzić [www.acas.org.uk](http://www.acas.org.uk)

Jeśli jesteś członkiem związku zawodowego, skontaktuj się z przedstawicielem swojego związku lub poszukaj porady i wsparcia w sprawach pracowniczych na stronie [www.worksmart.org.uk](http://www.worksmart.org.uk)

W celu znalezienia informacji oraz w celu zlokalizowania swojego lokalnego Biura Porad Obywatelskich udaj się na stronę [www.adviceguide.org.uk](http://www.adviceguide.org.uk) lub - jeśli nie dysponujesz dostępem do internetu - poszukaj adresu w lokalnej książce telefonicznej.

W celu znalezienia informacji na temat płacy minimalnej, godzin pracy lub praw pracowniczych w przypadku otrzymywania zapłaty przez agencję pośrednictwa pracy lub przez pośrednika działającego w rolnictwie i przetwórstwie (tzw. gangmastera) zadzwoń na infolinię ds. płacy i praw pracowniczych na nr tel. **0800 917 2368** lub odwiedź stronę internetową [www.direct.gov.uk/payandworkrights](http://www.direct.gov.uk/payandworkrights)

# Jak rozwiązuje się problemy w pracy

**Problemy z pracodawcą należą do jednej z następujących dwóch kategorii:**

**Zażalenia:** są to obawy, problemy lub skargi, które pracownik sam zgłasza swojemu pracodawcy. Obejmują one na przykład obawy pracownika na temat pracy, warunków umowy, praw ustawowych lub kontraktowych lub sposobu traktowania w miejscu pracy. Jeśli twój problem to zażalenie, przeczytaj stronę 6.

**Sprawy dyscyplinarne:** kiedy to pracodawca wyraża niepokój związany z możliwym złamaniem przez pracownika dyscypliny pracy, z nieobecnością w pracy lub sposobem wykonywania przez pracownika obowiązków służbowych. W takim przypadku pracodawca może wszcząć postępowanie dyscyplinarne, które może prowadzić do podjęcia działań dyscyplinujących (takich jak – w poważniejszych przypadkach – potencjalne zwolnienie). Jeśli masz w pracy problemy dyscyplinarne, przeczytaj stronę 8.

**Istnieje wiele organizacji, które mogą pomóc** w radzeniu sobie z zażaleniami i sprawami dyscyplinarnymi, ich dane kontaktowe znajdują się na stronie 3. Po poradę do tych organizacji można udać się w dowolnym momencie w czasie załatwiania swoich problemów z pracodawcą.

Jeśli tylko jest to możliwe, należy zawsze **spróbować rozwiązać zażalenia i sprawy dyscyplinarne w miejscu pracy**. Przy rozwiązaniu problemu czasami warto też skorzystać z pomocy kogoś niezależnego.

Jeśli nie uda się rozwiązać problemu w miejscu pracy, **to pracownik może mieć prawo do wystąpienia z roszczeniem w Sądzie Pracy**. Przed podjęciem takiego kroku należy uzyskać poradę jednej z organizacji wymienionych na stronie 3. Pamiętaj, że w większości przypadków wniosek do Sądu Pracy trzeba złożyć w przeciągu trzech miesięcy od daty zajścia, stanowiącego podstawę skargi. Jeśli Sąd otrzyma wniosek po wygaśnięciu limitu czasu, to zazwyczaj wtedy nie przyjmie takiego roszczenia. Jeśli nie jesteś pewien, jak te limity czasu stosują się w twoim przypadku, to należy zasięgnąć porady jednej z organizacji wymienionych na stronie 3.

# Składanie zażalenia – co należy zrobić\*

**Pamiętaj:** w czasie załatwiania swojego zażalenia zawsze dobrze jest notować sobie, co się dokładnie stało i kiedy.

## 1 Rozmowa

Najczęściej najlepszym sposobem złożenia zażalenia w miejscu pracy jest nieformalne spotkanie ze swoim bezpośrednim przełożonym, aby wyjaśnić mu swoje obawy. Czasami pomocna jest sugestia, co chciałoby się, aby pracodawca zrobił w celu rozwiązania problemu. Jeśli uważasz, że nie możesz się zwrócić z tym do swojego bezpośredniego przełożonego, to możesz porozmawiać z kimś innym w swojej firmie, kto zajmuje kierownicze stanowisko.

Jeśli nie jesteś w stanie rozwiązać swojego zażalenia poprzez bezpośrednią rozmowę z przełożonym, to w następnej kolejności trzeba się zastanowić nad tym, czy nie wykorzystać formalnych procedur pracodawcy na temat składania zażaleń. Procedury te powinny znajdować się w przewodniku po firmie - Company Handbook, w podręczniku Działu Kadr, na stronie intranetowej Działu Kadr lub w umowie o pracę. Procedury te przeważnie zawierają kroki 2-5:

## 2 List

Należy napisać do pracodawcy list szczegółowo opisując swoje zażalenie. List powinien być opatrzony datą, należy też dla siebie zrobić kopię pisma. Jeśli pracownik jeszcze tego nie zrobił, to warto też powiedzieć pracodawcy, jakie kroki może on podjąć w celu rozwiązania problemu.

\*Informacje na temat radzenia sobie z zażaleniami znajdujące się w naszej broszurce oparte są o porady z Kodeksu postępowania ACAS. Pracownicy powinni wiedzieć, że Sąd Pracy bierze pod uwagę fakt, czy niezastosowanie się do Kodeksu ACAS było nieracjonalne. Jeśli Sąd uzna, że albo pracownik, albo pracodawca nie dostawali się w rozsądny sposób do Kodeksu postępowania ACAS, to wtedy może zmienić kwotę przyznanego odszkodowania o maksymalnie 25%. Odsyłacz do kodeksu ACAS znajduje się na stronie 3.

### 3 Spotkanie

Pracodawca powinien zorganizować początkowe spotkanie w rozsądnym terminie i miejscu, aby przedyskutować zażalenie. Pracownik ma ustawowe prawo do tego, aby na tym spotkaniu ktoś mu towarzyszył – albo współpracownik, albo przedstawiciel związku zawodowego. Pracodawca powinien umożliwić pracownikowi wyjaśnienie zażalenia oraz przedstawienie sugestii, jak je rozwiązać. Po spotkaniu, pracodawca powinien napisać do pracownika i powiadomić go o swojej decyzji.

### 4 Apelacja

Jeśli pracownik nie zgadza się z decyzją swojego pracodawcy, to należy napisać do niego i powiedzieć mu, że odwołuje się od tej decyzji z wyjaśnieniem, dlaczego się z nią nie zgadza. Pracodawca powinien zorganizować kolejne spotkanie, aby przedyskutować apelację i tam, gdzie to możliwe, inny, starszy rangą kierownik powinien zająć się tą apelacją. Pracownikowi przysługuje statutowe prawo do tego, aby poprosić kogoś o towarzyszenie mu na spotkaniu – albo współpracownika z pracy, albo przedstawiciela związku zawodowego. Po tym spotkaniu odwoławczym, pracodawca powinien napisać do pracownika, żeby go powiadomić o swojej decyzji.

### 5 Inne możliwości

Jeśli pracownik w dalszym ciągu nie jest usatysfakcjonowany decyzją pracodawcy, to może chcieć rozważyć alternatywne sposoby rozwiązania swojego zażalenia. Szczegóły na temat niektórych opcji znajdują się na stronie 10.

# Radzenie sobie ze sprawami dyscyplinarnymi i ze zwolnieniami – co należy zrobić\*

## 1 Rozmowa

Pracownik po raz pierwszy dowiaduje się, że pracodawca ma wobec niego jakieś wątpliwości, kiedy ten prosi pracownika o rozmowę. Często najlepiej na początku zorganizować tę rozmowę jako spotkanie nieformalne, gdyż czasami problem może być wynikiem nieporozumienia i pracownik może przedstawić dowody (np. zwolnienia lekarskie) w celu wyjaśnienia sprawy. Należy jednak sporządzić notatkę z rozmowy na temat tego, co uzgodniono.

Pracodawca może także podjąć decyzję, aby od razu skorzystać z formalnych procedur dyscyplinarnych i procedur zwolnienia. Procedury te zazwyczaj obejmują kroki 2-5:



## 2 Otrzymanie listu

Jeśli pracodawca rozważa postępowanie dyscyplinarne lub zwolnienie, w pierwszej kolejności powinien napisać do pracownika list zawierający wyjaśnienie skargi. List ten powinien zawierać wystarczającą ilość informacji na temat domniemanego złamania dyscypliny służbowej lub na temat słabych wyników w pracy, tak aby pracownik mógł przed spotkaniem przygotować odpowiedź lub wyjaśnienie.



\*Informacje na temat radzenia sobie z postępowaniem dyscyplinarnym oraz ze zwolnieniami znajdujące się w naszej broszurce oparte są o porady z Kodeksu postępowania ACAS. Pracownicy powinni wiedzieć, że Sąd Pracy bierze pod uwagę fakt, czy niezastosowanie się do Kodeksu ACAS było nieracjonalne. Jeśli Sąd uzna, że albo pracownik, albo pracodawca nie dostawali się w rozsądny sposób do Kodeksu postępowania ACAS, to wtedy może zmienić kwotę przyznanego odszkodowania o maksymalnie 25%. Odsyłacz do kodeksu ACAS znajduje się na stronie 3.

**Pamiętaj:** w czasie załatwiania sprawy dyscyplinarnej lub zwolnienia zawsze dobrze jest notować sobie, co się dokładnie stało i kiedy.

### 3 Spotkanie

Po tym, jak pracodawca wyśle pracownikowi list, powinien on także zorganizować spotkanie w rozsądnym terminie i miejscu, aby przedyskutować sprawę. Przed tym spotkaniem pracodawca nie może podjąć żadnych kroków dyscyplinarnych. Pracownik ma ustawowe prawo do tego, aby na tym spotkaniu ktoś mu towarzyszył – albo współpracownik, albo przedstawiciel związku zawodowego. Pracodawca powinien umożliwić pracownikowi przedstawienie na spotkaniu swoich argumentów. Po spotkaniu, pracodawca powinien powiedzieć pracownikowi, co postanowił i powinien powiadomić pracownika o swojej decyzji na piśmie.

### 4 Apelacja

Jeśli pracownik nie zgadza się z decyzją swojego pracodawcy, to należy napisać do niego i powiedzieć mu, że odwołuje się od tej decyzji z wyjaśnieniem, dlaczego się z nią nie zgadza. Pracodawca powinien zorganizować kolejne spotkanie, aby przedyskutować apelację. Pracownikowi przysługuje statutowe prawo do tego, aby poprosić kogoś o towarzyszenie mu na spotkaniu – albo współpracownika z pracy, albo przedstawiciela związku zawodowego. Na spotkaniu apelacyjnym należy robić notatki. Po tym spotkaniu odwoławczym, pracodawca powinien napisać do pracownika, żeby go powiadomić o swojej ostatecznej decyzji.

### 5 Inne możliwości

Jeśli pracownik w dalszym ciągu nie jest usatysfakcjonowany decyzją pracodawcy, to może chcieć rozważyć alternatywne sposoby rozwiązania problemu. Szczegóły na temat niektórych opcji znajdują się na stronie 10 i po dalsze porady i informacje można skontaktować się z ACAS.

# Inne opcje rozwiązywania zażaleń w pracy i spraw dyscyplinarnych

## A Mediacja\*

Pracownik lub pracodawca może rozważyć zastosowanie mediacji jako sposobu rozwiązania problemu. Mediacja jest całkowicie dobrowolna i poufna. **W mediacji bierze udział niezależna, bezstronna osoba**, która pomaga pracownikowi i pracodawcy osiągnąć rozwiązanie, które jest akceptowalne dla wszystkich. Czasami mediator może być pracownikiem firmy lub pracownik i pracodawca mogą zastanowić się, czy nie zaprosić mediatora z zewnątrz. Jeśli mediacja się nie powiedzie, to w dalszym ciągu pracownik może sięgnąć po inne opcje, więc na skorzystaniu z próby mediacji nic się traci.

## B Wczesne pojednanie

Jeśli pracownik uważa, że nie ma innego wyjścia poza złożeniem wniosku do Sądu Pracy, to usługa wczesnego pojednania ACAS może pomóc pracownikowi i pracodawcy **w znalezieniu sposobu na załatwienie sprawy i uniknięcie niepotrzebnego wniosku do Sądu**. Usługa ta jest bezpłatna i jest dostępna dla wszystkich pracodawców i pracowników w sprawach, które mogą doprowadzić do roszczenia sądowego. Należy zadzwonić na infolinię ACAS, aby uzyskać więcej informacji na temat tego, czy ta usługa jest w danym przypadku odpowiednia.

\*Uwaga: Usługi mediatora z zewnątrz nie są bezpłatne. Jeśli pracodawca i pracownik zgodzą się na skorzystanie z usług mediatora, to trzeba też uzgodnić, kto pokryje koszty tej usługi. Zazwyczaj koszty te pokrywa pracodawca.

**Więcej informacji na temat tej i innych opcji można uzyskać dzwoniąc do ACAS na nr tel. 08457 47 47 47.**

**Pamiętaj**, że problemy w pracy nie muszą trafić do Sądu Pracy i że rozwiązanie problemów w inny sposób – tam, gdzie to możliwe – może zaoszczędzić stresu i utrzymać dobre stosunki w pracy.

## C Złożenie wniosku do Sądu Pracy

Jeśli pracownik wyczerpał inne opcje załatwienia swojego problemu w pracy i nadal uważa, że jego uwagi nie zostały w pełni wzięte pod uwagę, **to może rozważyć złożenie roszczenia do Sądu Pracy**.

Pamiętaj, że w większości przypadków wniosek do Sądu Pracy trzeba złożyć w czasie trzech miesięcy od daty zajścia, na temat którego pracownik się skarży. Jeśli Sąd otrzyma wniosek po upływie tego terminu, to zazwyczaj wniosek ten nie zostanie przyjęty.

Pracownik ma prawo do złożenia wniosku w Sądzie Pracy niezależnie od tego, czy sam pracownik, czy też jego pracodawca postępowali zgodnie z informacją przedstawioną na poprzednich stronach tej publikacji, która jest oparta na wytycznych Kodeksu postępowania ACAS. Pracownicy powinni wiedzieć, że Sąd Pracy bierze pod uwagę fakt, czy niezastosowanie się do Kodeksu ACAS było nieracjonalne. Jeśli Sąd uzna, że albo pracownik, albo pracodawca nie dostawali się w rozsądny sposób do Kodeksu postępowania ACAS, to wtedy może zmienić kwotę przyznanego odszkodowania o maksymalnie 25%. Odsyłacz do kodeksu ACAS znajduje się na stronie 3.

Dla większości osób złożenie wniosku do sądu to duże i trudne wyzwanie. Trzeba rozumieć kluczowe aspekty prawa i procedury, które będą miały zastosowanie w Sądzie Pracy. Na tym etapie pracownik prawdopodobnie – jeśli jeszcze tego nie zrobił – zechce zwrócić się o poradę prawną. ACAS będzie mógł w dalszym ciągu służyć pomocą pracownikowi i pracodawcy nawet już po złożeniu wniosku do Sądu tak, aby spróbować załatwić sprawę, zanim trafi ona na rozprawę sądową.



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 09/1310 (Polish)