

Máte problémy v práci?

**Čo potrebujete vedieť.
Riešenie problémov v práci.**



acas

BIS | Department for Business
Innovation & Skills



TUC 

Táto brožúra poskytuje informácie pre zamestnancov, ktorí pracujú vo Veľkej Británii. Nevzťahuje sa na väčšinu ľudí pracujúcich prostredníctvom personálnej agentúry, ani na samostatne zárobkovo činné osoby. Ak budete mať pochybnosti o tom, či sa táto brožúra na vás vzťahuje, obráťte sa na niektorú z organizácií uvedených na strane 3. Táto informačná brožúra neposkytuje podrobné právne poradenstvo.

Túto brožúru vypracovali Občianska poradenská kancelária (Citizens Advice Bureau) a Konfederácia odborových zväzov (Trades Union Congress) s podporou Ministerstva hospodárstva, inovácií a zručností (Department for Business, Innovation and Skills) a Poradenského, zmierovacieho a arbitrážneho centra (ACAS).

Čo mám povedať svojmu zamestnávateľovi, ak mám v práci nejaký problém?



Môže ísť niekto so mnou k zamestnávateľovi, keď si s ním pôjdem problém prediskutovať?



Užitočné webové stránky a telefónne čísla

Mám problém v práci. Kto mi môže pomôcť?

Podrobné informácie o zmenách legislatívy práce môžete nájsť na webovej stránke www.direct.gov.uk/resolvingdisputes.

Kódex správnej praxe a súvisiace odporúčania Poradenského, zmierovacieho a arbitrážneho centra (ACAS) môžete nájsť na webovej stránke www.acas.org.uk/dgcode2009.

Ak sa budete chcieť porozprávať s poradcom Poradenského, zmierovacieho a arbitrážneho centra (ACAS) o problémoch súvisiacich s vaším zamestnaním, zavolajte na telefónnu linku **08457 47 47 47**, ktorá je k dispozícii v pondelok až piatok od 8.00 do 20.00 a v sobotu od 9.00 do 13.00, alebo navštívte webovú stránku www.acas.org.uk.

Ak ste členom odborov, obráťte sa na príslušného zástupcu odborového zväzu/ odborovej organizácie s požiadavkou o pomoc a podporu s daným problémom v práci alebo navštívte webovú stránku www.worksmart.org.uk.

Rôzne informácie a adresu najbližšej Občianskej poradenskej kancelárie (Citizens Advice Bureau) môžete nájsť na webovej stránke www.adviceguide.org.uk alebo v miestnom telefónnom zozname, ak nemáte prístup na internet.

Informácie o minimálnej mzde, pracovnom čase alebo o zamestnaneckých právach, ktoré máte, ak vás platí personálna agentúra alebo sprostredkovateľ práce (gangmaster), môžete získať na pomocnej telefónnej linke pre práva týkajúce sa práce a odmeňovania na čísle **0800 917 2368** alebo na webovej stránke www.direct.gov.uk/payandworkrights.

Postupy riešenia problémov v práci.

Vaše problémy so zamestnávateľom budú pravdepodobne spadať do jednej z týchto kategórií:

Vaša nespokojnosť: Ide o vaše obavy, problémy alebo **sťažnosti predložené zamestnávateľovi**. Patria sem napríklad obavy týkajúce sa práce, pracovných podmienok, zmluvných či zákonných práv alebo spôsobu zaobchádzania s vami. Ak váš problém patrí do tejto kategórie, prejdite na stranu 6.

Sporné záležitosti disciplinárneho charakteru:

Zamestnávateľ je znepokojený možným nesprávnym konaním z vašej strany, vašimi absenciami v práci či vašim spôsobom výkonu práce. Je pravdepodobné, že za to začne disciplinárne konanie, ktorého výsledkom môže byť prijatie nejakých disciplinárnych opatrení (vrátane prepustenia z práce v prípade vážnejších prípadov). Ak v práci čelíte nejakej spornej záležitosti disciplinárneho charakteru, prejdite na stranu 8.

Existuje množstvo organizácií, ktoré vám môžu pomôcť s riešením vašej nespokojnosti a spornej záležitosti disciplinárneho charakteru. Ich kontaktné údaje sú na strane 3. Pri riešení daného problému so zamestnávateľom ich môžete kedykoľvek požiadať o radu.

Ak je to možné, **prípady nespokojnosti a sporné záležitosti disciplinárneho charakteru by ste sa mali vždy snažiť vyriešiť najprv na pracovisku**. Niekedy môže s riešením problému pomôcť aj nezávislá tretia strana.

Ak problém nemôžete vyriešiť na pracovisku, **možno budete mať právo požiadať o zasadnutie zamestnaneckého tribunálu**. Pred týmto krokom by ste sa však mali poradiť s niektorou z organizácií uvedených na strane 3. Zapamätajte si, že vo väčšine prípadov musíte požiadať o zasadnutie zamestnaneckého tribunálu do troch mesiacov od dátumu, kedy sa daná záležitosť, na ktorú sa chcete sťažovať, stala. Ak to urobíte po tomto časovom limite, tribunál vašu žiadosť pravdepodobne neprijme. Ak budete mať nejaké pochybnosti o tom, ako sa tento časový limit vzťahuje na vás, poraďte sa s niektorou z organizácií uvedených na strane 3.

Vyjadrenie nespokojnosti – čo treba urobiť.*

Zapamätajte si: Pri riešení problému, ktorý u vás vyvoláva nespokojnosť, je vždy dobré poznamenať si presne, čo sa deje a kedy sa to deje.

1 Rozhovor

Najlepším spôsobom vyjadrenia nespokojnosti zamestnávateľovi je často neformálne stretnutie s priamym nadriadeným, na ktorom mu treba vysvetliť dôvody nespokojnosti. Možno bude užitočné, ak svojmu zamestnávateľovi naznačíte, čo by ste chceli, aby na vyriešenie daného problému urobil. Ak si nemyslíte, že sa so svojím priamym nadriadeným môžete takto porozprávať, porozprávajte sa s nejakým iným riadiacim pracovníkom v organizácii.

Ak svoju nespokojnosť s niečím nemôžete vyriešiť ústne priamo s priamym nadriadeným, zvážte využitie oficiálnych firemných postupov na vyjadrenie nespokojnosti zamestnancov. Tie by mali byť k dispozícii zamestnancom v príručke spoločnosti, v manuáli ĽZ spoločnosti, na intranetovej stránke spoločnosti venovanej ĽZ alebo v pracovnej zmluve. Tieto postupy budú pravdepodobne zahŕňať aj nasledujúce kroky 2 – 5.

2 Písomné vyjadrenie nespokojnosti

Napište svojmu zamestnávateľovi a uveďte podrobné informácie týkajúce sa vašej nespokojnosti. Do listu nezabudnite uviesť aj dátum a uchovajte si jeho kópiu. Ak ste to ešte neurobili, možno bude pre vás užitočné, ak zamestnávateľovi poviete, ako by ste chceli, aby daný problém vyriešil.

*Informácie o riešení prípadov nespokojnosti zamestnancov nachádzajúce sa v tejto brožúre vychádzajú z odporúčaní Kódexu správnej praxe Poradenského, zmierovacieho a arbitrážneho centra (ACAS). Je dôležité vedieť, že zamestnanecké tribunály zohľadňujú mieru dodržania, respektíve nedodržania tohto kódexu a prípadné kompenzácie môžu upraviť až o 25 %, ak zistia, že zamestnanec či zamestnávateľ tento kódex nedodrжал do primeranej miery. Tento kódex je k dispozícii na webovej stránke, ktorej adresa je uvedená na strane 3.

3 Stretnutie

Váš zamestnávateľ by mal na prediskutovanie vašej nespokojnosti zabezpečiť počiatočné stretnutie s vami, a to vo vhodnom čase a na vhodnom mieste. Zamestnanec má zákonné právo požiadať niekoho, aby s ním išiel na takéto stretnutie – buď kolegu z práce alebo zástupcu odborového zväzu. Zamestnávateľ by vám mal dať možnosť vysvetliť vašu nespokojnosť a vyjadriť prípadné návrhy riešenia danej situácie. Po stretnutí by vám mal zamestnávateľ písomne oznámiť, aké rozhodnutie prijal.

4 Odvolanie

Ak s rozhodnutím zamestnávateľa nesúhlasíte, mali by ste mu písomne oznámiť, že sa proti jeho rozhodnutiu odvolávate a vysvetliť, prečo s rozhodnutím nesúhlasíte. Zamestnávateľ by mal potom zabezpečiť ďalšie stretnutie s vami na prediskutovanie vášho odvolania, a ak je to možné, s vaším odvolaním by sa mal zaoberať iný a vyšší nadriadený pracovník. Zamestnanec má zákonné právo požiadať niekoho, aby s ním išiel na takéto stretnutie – buď kolegu z práce alebo zástupcu odborového zväzu. Zamestnávateľ by vám mal po tomto stretnutí týkajúcom sa vášho odvolania písomne oznámiť svoje konečné rozhodnutie.

5 Preskúmanie alternatív

Ak zamestnanec nesúhlasí ani s konečným rozhodnutím zamestnávateľa, môže zvážiť alternatívne spôsoby riešenia svojej nespokojnosti. Podrobnejšie informácie o niektorých dostupných možnostiach sú uvedené na strane 10.

Riešenie sporných záležitostí disciplinárneho charakteru a sporných záležitostí týkajúcich sa prepustenia z práce – čo treba urobiť.*

1 Rozhovor

Prvým náznakom toho, že zamestnávateľ má so zamestnancom nejaký problém, je asi to, keď mu povie, že s ním potrebuje prediskutovať niečo, čo ho znepokojuje. Vtedy je často najlepšie držať danú konverzáciu najprv v neformálnej rovine, lebo niekedy môže ísť len o nejaké nedorozumenie, ktoré možno veľmi rýchlo vysvetliť, napríklad potvrdením od lekára, alebo vyjasniť nejakým iným spôsobom. Túto konverzáciu by ste si však mali poznamenať, a hlavne to, na čom ste sa napokon dohodli.

Váš zamestnávateľ sa však môže rozhodnúť priamo pre oficiálne disciplinárne konanie a konanie týkajúce sa prepustenia z práce. Tieto konania budú pravdepodobne zahŕňať aj nasledujúce kroky 2 – 5.



2 Príjem listu

Ak váš zamestnávateľ zvažuje podniknutie disciplinárnych krokov proti vám alebo vaše prepustenie, mal by vám najprv písomne oznámiť dôvod/dôvody týchto krokov. List by mal obsahovať dostatočné informácie o údajnom nedodržaní pracovnej disciplíny z vašej strany či o vašom slabom pracovnom výkone, aby ste mali možnosť pripraviť si odpoveď alebo vysvetlenie pred stretnutím, ktoré bude nasledovať.



*Informácie o riešení sporných záležitostí disciplinárneho charakteru a sporných záležitostí týkajúcich sa prepustenia z práce nachádzajúce sa v tejto brožúre vychádzajú z odporúčaní Kódexu správnej praxe Poradenského, zmierovacieho a arbitrážneho centra (ACAS). Je dôležité vedieť, že zamestnanecké tribunály zohľadňujú mieru dodržania, respektíve nedodržania tohto kódexu a prípadné kompenzácie môžu upraviť až o 25 %, ak zistia, že zamestnanec či zamestnávateľ tento kódex nedodržel do primeranej miery. Tento kódex je k dispozícii na webovej stránke, ktorej adresa je uvedená na strane 3.

Zapamätajte si: Pri riešení sporných záležitostí disciplinárneho charakteru alebo sporných záležitostí týkajúcich sa prepustenia z práce je vždy dobré poznamenať si presne, čo sa deje a kedy sa to deje.

3 Stretnutie

Po tom, čo vás zamestnávateľ kontaktoval písomne, mal by na prediskutovanie danej záležitosti zabezpečiť aj stretnutie s vami, a to vo vhodnom čase a na vhodnom mieste. Zamestnávateľ pred týmto stretnutím ešte nemôže podniknúť žiadne disciplinárne kroky. Zamestnanec má zákonné právo požiadať niekoho, aby s ním išiel na takéto stretnutie – buď kolegu z práce alebo zástupcu odborového zväzu. Zamestnávateľ by vám na tomto stretnutí mal dať možnosť vysvetliť váš prípad. Po stretnutí by vám mal písomne oznámiť, aké rozhodnutie prijal.

4 Odvolanie

Ak s rozhodnutím zamestnávateľa nesúhlasíte, musíte mu písomne oznámiť, že sa proti jeho rozhodnutiu odvolávate a vysvetliť, prečo s rozhodnutím nesúhlasíte. Zamestnávateľ by mal potom zabezpečiť ďalšie stretnutie s vami za účelom prediskutovania vášho odvolania. Zamestnanec má zákonné právo požiadať niekoho, aby s ním išiel na takéto stretnutie – buď kolegu z práce alebo zástupcu odborového zväzu. Odporúča sa, aby ste si na tomto stretnutí týkajúcom sa vášho odvolania robili poznámky. Zamestnávateľ by vám mal po tomto stretnutí písomne oznámiť svoje konečné rozhodnutie.

5 Preskúmanie alternatív

Ak zamestnanec nesúhlasí ani s konečným rozhodnutím zamestnávateľa, môže zvážiť alternatívne spôsoby riešenia danej záležitosti. Podrobnejšie informácie o niektorých dostupných možnostiach sú uvedené na strane 10 a ďalšie informácie a rady možno získať aj od Poradenského, zmierovacieho a arbitrážneho centra (ACAS).

Možnosti riešenia prípadov nespokojnosti zamestnancov a sporných záležitostí disciplinárneho charakteru

A Mediácia*

Každá zo zainteresovaných strán môže zvážiť využitie mediácie ako spôsobu, ktorý môže pomôcť s vyriešením daného problému. Mediácia je úplne dobrovoľná a dôverná. **Zahŕňa nezávislú a nestrannú osobu**, ktorá zamestnancovi a jeho zamestnávateľovi pomáha dosiahnuť riešenie prijateľné pre každého. Sprostredkovateľ môže byť podľa dohody zamestnanca so zamestnávateľom buď z danej organizácie alebo môže ísť o externého sprostredkovateľa. Ak mediácia nebude úspešná, stále môžete využiť všetky ďalšie možnosti, takže nemáte čo stratiť, ak ju skúsite.

B Skoré zmierovacie konanie

Ak si myslíte, že vám už nezostáva žiadna možnosť, len požiadať o zasadnutie zamestnaneckého tribunálu, je tu ešte zmierovacia služba Poradenského, zmierovacieho a arbitrážneho centra (ACAS), ktorá vám a vášmu zamestnávateľovi môže pomôcť **nájsť spôsob urovnania danej záležitosti a vyhnúť sa tak potrebe požiadania o zasadnutie zamestnaneckého tribunálu**. Je to bezplatná služba určená na riešenie záležitostí, u ktorých možno s pravdepodobnosťou očakávať, že vyústia do zasadnutia zamestnaneckého tribunálu. Je k dispozícii pre všetkých zamestnávateľov a zamestnancov. Ak budete chcieť zistiť, či táto služba je vhodná aj pre vás, zavolajte na pomocnú telefónnu linku Poradenského, zmierovacieho a arbitrážneho centra (ACAS).

*Upozorňujeme vás, že externé medičné služby nie sú bezplatné. Ak sa so zamestnávateľom dohodnete na mediácii externým sprostredkovateľom, budete sa musieť dohodnúť aj na tom, kto to zaplatí. Zvyčajne je to zamestnávateľ.

Ak sa budete chcieť o niektorej z týchto možností dozvedieť viac, zavolajte Poradenskému, zmierovaciemu a arbitrážnemu centru (ACAS) na telefónnom čísle 08457 47 47 47.

Zapamätajte si, že problémy v práci sa nemusia dostať až do štádia zasadnutia zamestnaneckého tribunálu a že vyriešenie problému v práci inými spôsobmi, ak je to možné, vás môže ušetriť od stresu a môže vám pomôcť udržať dobré pracovné vzťahy.

C Požiadanie o zasadnutie zamestnaneckého tribunálu

Ak ste už vyčerpali iné možnosti riešenia vášho problému v práci a stále si myslíte, že váš problém nebol vyriešený, **môžete zvážiť to, že požiadate o zasadnutie zamestnaneckého tribunálu.**

Zapamätajte si, že vo väčšine prípadov musíte požiadať o zasadnutie zamestnaneckého tribunálu do troch mesiacov od dátumu, kedy sa daná záležitosť, na ktorú sa chcete sťažovať, stala. Ak to urobíte po tomto časovom limite, tribunál vašu žiadosť pravdepodobne neprijme.

Na podanie sťažnosti zamestnaneckému tribunálu máte právo bez ohľadu na to, či ste vy alebo váš zamestnávateľ postupovali podľa niektorých či všetkých informácií uvedených na predchádzajúcich stranách tejto brožúry, ktoré vychádzajú z odporúčaní Kódexu správnej praxe Poradenského, zmierovacieho a arbitrážneho centra (ACAS). No je dôležité vedieť, že zamestnanecké tribunály zohľadňujú mieru dodržania, respektíve nedodržania tohto kódexu a prípadné kompenzácie môžu upraviť až o 25 %, ak zistia, že zamestnanec či zamestnávateľ tento kódex nedodržel do primeranej miery. Tento kódex je k dispozícii na webovej stránke, ktorej adresa je uvedená na strane 3.

Pre väčšinu ľudí je podanie žiadosti o riešenie prípadu zamestnaneckým tribunálom a o finančné odškodnenie zložitý proces, a preto je dôležité rozumieť kľúčovým aspektom zákona a postupom, ktoré sa na prípady riešené zamestnaneckými tribunálmi vzťahujú. V tomto štádiu sa asi budete chcieť poradiť, ak ste to ešte neurobili. Poradenské, zmierovacie a arbitrážne centrum (ACAS) vám môže pomôcť nájsť spôsob urovnania prípadu dokonca aj vtedy, keď ste už požiadali o zasadnutie zamestnaneckého tribunálu.



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
First published Sept 2009. Crown Copyright. BIS/09/09/NP. URN 09/1313 (Slovak)