ENEA S.A.
60-201 Poznań, ul. Górecka 1
www.enea.pl

NIP 777-00-20-640
REGON 630139960

Poznań, 7 listopada 2018 r.

Międzyzakładowa Organizacja
NSZZ Solidarność ENEA

w nawiązaniu do pisma z 8 października 2018 r. wskazujemy, że Zarząd ENEA S.A. przeanalizuje dotychczasowe działania ENEA Centrum oraz efektywność procesów prowadzonych na rzecz Spółek Grupy ENEA.

Jednocześnie w załączeniu przesyłamy Państwu odpowiedź Spółki ENEA Centrum, która odniosła się do poruszonych w piśmie kwestii.

ENEA Spółka Akcyjna
Wiceprezes Zarządu ds. Korporacyjnych
Zbigniew Piętka

ENEA Spółka Akcyjna
PREZES ZARZĄDU
Mirosław Kowalik

ENEA Centrum sp. z o.o.
60-201 Poznań, ul. Górecka 1
www.enea.pl

NIP 777-00-02-843
REGON 630770227

Poznań, dnia 16.10.2018 r.

Dt. PEC18PO29305

Zarząd Enea S.A.

w miejscu

Szanowni Państwo,

w odpowiedzi na pismo PEC18PO29305 z dnia 08.10.2018r., kierowane do Zarządu Enea S.A. przez NSZZ Solidarność Komisję Międzyzakładową Enea, Zarząd Enea Centrum przesyła następujące wyjaśnienia.

Na podstawie strategii korporacyjnej Grupy Kapitałowej Enea na lata 2016 - 2020, Zarząd Enea S.A. uchwałą nr 253/2013 z dnia 11 czerwca 2013 roku podjął decyzję o uruchomieniu procesu tworzenia na bazie spółki Enea Centrum sp. z o.o. Centrum Usług Wspólnych Grupy Kapitałowej Enea, które świadczy na rzecz spółek Grupy Kapitałowej Enea, usługi kompleksowej obsługi procesów.

Spółka Enea Centrum działa na podstawie zawartych Umów Generalnych o świadczenie usługi kompleksowej obsługi procesów ze Spółkami Grupy Enea, które to Umowy zawarte są na czas nieokreślony. Nieprawdą jest stwierdzenie o *wygasaniu ważności umów zawartych między Spółką, a pozostałymi podmiotami Grupy Enea*. Rozpowszechniane nieprawdziwe informacje w tym względzie budzą niepokój wśród pracowników Spółki Enea Centrum i negatywnie wpływają na poczucie stabilności ich zatrudnienia. Dlatego stanowczo sprzeciwiamy się propagowaniu tego typu informacji.

W toku działalności Spółki Enea Centrum do Umowy Generalnej przystępowały kolejne Spółki, następowało również zwiększanie zakresu świadczonych usług dla obsługiwanych podmiotów, co świadczy o zadowoleniu ze wzajemnej współpracy. Widoczne jest to również w prowadzonych badaniach satysfakcji Klientów wewnętrznych (wskaźnik CSI za rok 2017: obszaru HR 4.30, obszaru IT 4.21) oraz zewnętrznych (wskaźnik CSI za rok 2017: 78,79%), w których wartości wskaźników satysfakcji z każdym rokiem ulegają poprawie.

Trudno nam odnieść się do stwierdzeń dotyczących: *ciągłego zwiększania się kosztów działalności Grupy w przejętych obszarach* czy przekonania, *że wydzielenie tych działalności do CUW jest droższe niż gdyby pozostały one w macierzystych podmiotach* ze względu na brak konkretów i wskazania, w jakich obszarach działalność jest droższa, jakie aspekty tej działalności zostały ze sobą porównane, czy zostały uwzględnione wolumeny obsługiwanych spraw oraz wymagane przez otoczenie rynkowe i prawne inwestycje oraz na jakiej podstawie zostały wyciągnięte takie wnioski. Tylko do konkretnych danych możemy się ustosunkować. Dodatkowo prosimy o zdefiniowanie jakie obszary w rozumieniu Strony Społecznej, która tak często postuluje poszanowanie języka ojczystego i nie używanie nowomowy, *należą do tzw. core biznesu*.

Po konsolidacji usług wspólnych udało się przykładowo zmniejszyć ilość obsługiwanych aplikacji z ponad 300 do 120, wprowadzić system zakupu i zarządzania licencjami w GK ENEA oraz zoptymalizować wiele procesów. Wszystko

to ma i będzie miało w przyszłości pozytywny wpływ na relatywne obniżenie kosztów wspólnych grupy. Świadczy o tym np. porównanie kosztów usług HR, które wykonuje EC i wyspecjalizowane firmy na rynku. Koszt świadczonych usług przez CUW w obszarze kadrowo-płacowym wynosi rocznie 1.391 zł na etat przy 1.547 zł dla firmy zewnętrznej. Przy czym w pakiet usług świadczonych w wypadku EC wchodzą również usługi niebędące w karcie podmiotu zewnętrznego przykładowo, tj. rozliczanie nagród, premii, dofinansowania okularów i odznaczeń, wydawanie zaświadczenia o warunkach szczególnych, prowadzenie spraw związanych z urlopami macierzyńskimi i rodzicielskimi, bieżące raportowanie według indywidualnych potrzeb (podane dane na podstawie analizy przeprowadzonej przez ENEA Wytwarzanie). Ponadto przypominamy, że część wzrostu kosztów wynika ze wzrostu wynagrodzeń i związanych z tym świadczeń dodatkowych ujętych w ZUZP. Traktujemy ten aspekt, jako pozytywne rozwiązanie w GK Enea i nie rozumiemy braku akceptacji naszych działań przez Związek Zawodowy.

Informacja o *zwykłej patologii społecznej* i *zwykłej głupocie* wzbudziła nasze zaniepokojenie. Zgodnie z definicją Słownika PWN patologia społeczna to *zjawiska społecznego zachowania się jednostek i grup oraz funkcjonowania instytucji społecznych, pozostające w sprzeczności z wartościami i zasadami akceptowanymi przez dane społeczeństwo*. Użyta dodatkowo przydawka *zwykła* zakładamy, że nie wpływa na definicję, chociaż chętnie zapoznamy się z wyjaśnieniem czym różni się *zwykła* patologia i głupota od *niezwykłej*. Niemniej prosimy o wskazanie wartości i zasad społecznych, jakie zdaniem Strony Społecznej nie są przestrzegane, abyśmy mogli ocenić czy nie wymaga to podjęcia odpowiednich kroków dyscyplinujących lub prawnych.

Pełniąc funkcję Centrum Usług Wspólnych (ośrodka kosztów wspólnych) z zainteresowaniem śledzimy trendy rynkowe w tym obszarze. Z raportu firmy Deloitte *Globalne Centra Usług Wspólnych Raport z badania 2017 r.* wynika, ze wydajność CUW zwiększa się średnio o 8% rocznie, jak również wzrasta zakres świadczonych usług. Trudno zatem zgodzić się ze stwierdzeniem o *nieaktualnych trendach w zakresie organizacji i zarządzania w krajach bardziej rozwiniętych*. Jesteśmy otwarci na zapoznanie się z publikacjami potwierdzającymi powyższe stwierdzenie, ze wskazaniem, jakie *kraje bardziej rozwinięte* były przedmiotem analizy.
Podobnie trudno jest się nam odnieść do stwierdzeń typu „zaklinanie rzeczywistości i nie reagowanie na pojawiające się zewsząd sygnały o niepowodzeniu projektu", „prawie oficjalne wiadomości" itp. z uwagi na zbytnią ich ogólność i brak sprecyzowania „co Autor miał na myśli".

Ocena dotycząca *zdecydowanego obniżenia poziomu świadczonych usług* oraz *zdecydowanego spadku ich jakości* nie znajduje potwierdzenia w kluczowych wskaźnikach efektywności (KPI). Dla przykładu:

1) zgłoszenia z zachowanym SLA w IT: wzrost z 70% w 2015 do 97 % w 2017r.;
2) realizacja wszystkich wskaźników w obszarze obsługi klienta, w tym np. realizacja na poziomie 117% celów sprzedażowych dla umów klientów biznesowych i indywidualnych w 2017r.;
3) udział reklamacji zrealizowanych do 14 dni w obszarze obsługi klienta; wzrost z 24% w 2015 do 81% w 2017r.;
4) wskaźnik zadłużenia: poprawa z 20,6% w 2015 na 15,5% w 2017r.;
5) zdecydowany wzrost wolumenu obsługiwanych spraw: ponad 84 tys. średnio odbieranych połączeń w miesiącu przez pracowników Contact Center z jednoczesnym spadkiem czasu oczekiwania na połączenie, ponad 30 tys. kontaktów obsługiwanych średnio w miesiącu w BOK, ponad 23 tys. obsłużonych maili od Klientów Enea, ponad 1.6 mln miesięcznie

księgowanych wpłat, ponad 177 tys. dokumentów zarejestrowanych w systemie EOD.

Zaprezentowane wartości wskaźników obiektywnie potwierdzają zaangażowanie pracowników Enea Centrum w realizowane przez nich procesy oraz nieustanny wzrost liczby spraw przekazywanych do obsługi przez Enea Centrum. Oczekujemy zatem, w ochronie dobrego imienia pracowników Enea Centrum, konkretnego wskazania, w jakich obszarach nastąpiło obniżenie poziomu świadczonych usług i przedstawienie konkretnych wartości wskaźników potwierdzających takie twierdzenia.

Podstawą działalności Spółki Enea Centrum są partnerskie i bezpośrednie relacje z Klientami Spółki. Szczegółowe opisy zadań wykonywanych przez Spółkę Enea Centrum na rzecz Spółek oraz wysokość wynagrodzenia za świadczone usługi zostały określone w Kartach Usług - umowach stanowiących załącznik do Umowy Generalnej. Każdorazowo Karty Usług oraz Aneksy do Kart Usług są negocjowane ze Spółkami a ich zawarcie odbywa się za obopólną zgodą. Koszty, na podstawie których są szacowane cenniki, są jednocześnie kosztami wchodzącymi w skład planu rzeczowo-finansowego Spółki, który jest zatwierdzany przez organy nadzorcze (Komitet Zarządzania), a w zakresie obszarów Finansowo-Księgowego i IT również przez Komitet Finansów i IT. Spółki mają prawo odwołać się do odpowiednich instancji, jeśli nie akceptują przyjętych założeń. Dlatego ewidentną nieprawdą jest stwierdzenie o *kontrolnej działalności usługobiorcy i próby wpływania na potrzeby i decyzje zapadające w poszczególnych obszarach przejętych przez CUW.*

Budowana wokół Spółki Enea Centrum atmosfera nieefektywnego, zbędnego podmiotu, który za moment przestanie istnieć, jest demotywująca dla ponad 1600 pracowników Spółki i krzywdząca dla ich pracy i zaangażowania, którego efekty są widoczne w konkretnych obiektywnych wartościach wskaźników. Pozostajemy otwarci na dialog i konkretne sugestie dotyczące możliwości usprawniania naszej działalności, która - o czym jesteśmy przekonani - wspiera działalność GK Enea i dobrze służy naszym Klientom.

Pragniemy zwrócić również uwagę na działania niektórych Spółek, które angażują związki zawodowe w relacje biznesowe między podmiotami GK Enea. W załączeniu przykładowa informacja dotycząca spotkania Zarządu Enea Logistyka ze stroną społeczną, w której zawarta jest nieprawdziwa informacja dotycząca współpracy z Enea Centrum, w tym m.in. zerowa ocena skuteczności wyegzekwowania wierzytelności. Chcemy zauważyć, ze na 10 spraw przekazanych przez Enea Logistyka, dwie sprawy zakończyły się odzyskaniem należności, a pozostałe są w postepowaniu sądowym. Taka forma komunikacji obniża jakość zarządzania (tak z punktu widzenia praktyki, jak i teorii) i negatywnie wpływa na funkcjonowanie GK Enea.

Z poważaniem

Członek Zarządu
ds. Obsługi Klienta

Dariusz Szymczak

Członek Zarządu
ds. Operacyjnych

Józef Aleszczyk

Prezes Zarządu

Sławomir Jankiewicz



Menu
Wstęp
Nasza historia
Aktualności
Galeria zdjęć
Nasz Biuletyn
Organizowane przez nas imprezy
Karta rabatowa"GROSIK"
Open Finance
Akcje Enea S.A.
Dokumenty
Plik Audio
Plik wideo
Humor
Linki do innych stron
TV Solidarność
Administracja



Polub tę stronę

Bądź pierwszą osobą wśród znajomych, która to polubi

Ostatni biuletyn



Kontakt

Telefon:
(0-95) 7217-504
Adres:
66-400 Gorzów Wlkp
ul. Sikorskiego 37
Email:
solidarnosc.gorzow@enea.pl

Przew.-Krzysztof Gonerski
Sekr. Mariusz Kępiszak

Napisz do nas ze strony !!!

Zobacz także
KM Solidarność ENEA

2.10.2018 Kluczowe zagadnienia dla Enea Logistyka

Dodano: 3 Październik 2018r. 08:13

W Poznaniu Zarząd Enea Logistyka spotkał się ze stroną społeczną. Tematem spotkania były „zagadnienia kluczowe dla Spółki". Podczas spotkania przedstawiono nam skrótowo wyniki finansowe spółki, działania już poczynione przez nowy Zarząd od chwili powołania oraz działania przez niego planowane.

Spółka na dzień dzisiejszy notuje stratę. Okazuje się, że jest ona głównie wynikiem istnienia zaległych wierzytelności oraz wysokich kosztów obsługi przez spółkę Enea Centrum. Co jeszcze bardziej frapujące, wierzytelności przekazane do obsługi przez Enea Centrum celem ich wyegzekwowania wykazały w tym obszarze zerową (0%) skuteczność tej spółki, podczas gdy w tym samym czasie inne podmioty notują na tym polu "nieco" większe dokonania...Wobec takiego, a nie innego stanu finansowego Spółki nowy Zarząd podjął kroki naprawcze. Inwestycje zostały zredukowane do poziomu niezbędnego dla zachowania ciągłości działań przedsiębiorstwa, kontynuowane są też tylko te, które są bezpośrednio niezbędne dla kontynuacji i polepszenia jakości usług.

Wyzwaniem dla Zarządu jest przywrócenie do funkcjonowania szczecińskiego oddziału Enea Logistyka. Obecnie wokół spółki panuje atmosfera niepewności co do jej przyszłości, kierunku, w jakim ma podążać. Zarząd podejmuje kroki, aby ten stan zmienić. Nowym obszarem działalności spółki jest Enea Polaniec. Trwa proces ścisłego definiowania zakresu działalności Enea Logistyka na rzecz elektrowni. Spółka Enea Logistyka wymaga nowego spojrzenia, wymaga też jasnego sprecyzowania jej roli w GK Enea. Jest to zadanie ważne zarówno dla pracowników tej spółki, jak też dla całej GK Enea.

W związku z tym za powodzenie nowego Zarządu w tym zakresie jako NSZZ „Solidarność" trzymamy przysłowiowe kciuki, choć zmiana władz spółki nie obywa się bez napięć i dyskusji wśród pracowników. Mamy nadzieję, że odbyte spotkanie jest pierwszym z serii, które ma złagodzić istniejące i zapobiec przyszłym napięciom społecznym wśród załogi.

Źródło -KM NSZZ Solidarność Enea.

Więcej o EL

powrót...

Wiadomość tą wyświetlono 480 razy.