ORGANIZACJA MIĘDZYZAKŁADOWA Nr 58 ZR Wlkp.

60-479 Poznań
ul. Strzeszyńska 58 bud. „F”
tel. 603945281, 726830222
e-mail:krzysztof.nawrocki@operator.enea.pl
sylwester.starzyk@operator.enea.pl

Poznań, 4 czerwca 2025r.

Zarząd
Enea Centrum Sp. z o.o.

Szanowni Państwo,

W związku z trudną sytuacją w Departamencie Obsługi Klienta, zwracamy się z uprzejmą prośbą o pisemne ustosunkowanie się do kwestii dotyczących relacji między Pracownikami a ich Przełożonymi – Koordynatorami BOK.

Z informacji przekazywanych przez pracowników wynika, że mają miejsce sytuacje niezgodne z zasadami współżycia społecznego, właściwego funkcjonowania zespołu, a także – w naszej ocenie – mogące nosić znamiona mobbingu oraz naruszające postanowienia Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy (ZUZP). Poniżej przedstawiamy kluczowe zgłoszone problemy:

- **Łączenie życia prywatnego z zawodowym**

Pracownicy powracający z długotrwałych zwolnień lekarskich spotykają się z ignorowaniem, brakiem wsparcia oraz utrudnionym dostępem do kluczowych informacji ze strony przełożonych.

- **Używanie wulgaryzmów**

W rozmowach z pracownikami przełożeni stosują wulgaryzmy, często w tonie prześmiewczym lub lekceważącym.

- **Brak możliwości wypowiedzi**

Pracownicy nie mają szansy przedstawienia swojego stanowiska w sytuacjach, gdy kierowane są wobec nich zarzuty lub wskazywane są ich błędy.

- **Wysokie cele sprzedażowe**

W odpowiedzi na rosnące wymagania dotyczące realizacji umów, pracownicy słyszą od przełożonych wymijające stwierdzenia, np. „musimy to wykonać, wszyscy tak mają”, bez realnego wsparcia.

- **Rozmowy o wynagrodzeniu**

Próby poruszenia kwestii wynagrodzeń spotykają się z negatywnymi reakcjami przełożonych, takimi jak: „nie ma pieniędzy” lub „udam, że tego nie słyszałam”.

- **Dodatkowe obowiązki**
  - Osoby zastępujące koordynatorów nie otrzymują żadnych benefitów, np. udziału w funduszu nagród, a jednocześnie mają utrudnioną realizację swoich podstawowych zadań.
  - Pracownicy wykonują dodatkowe obowiązki, np. kontakt z klientami w sprawie kończących się umów, co negatywnie wpływa na realizację ich głównych zadań, z których są rozliczani.

- Oczekuje się realizacji większej liczby zadań w tym samym czasie, a w przypadku problemów pracownicy muszą je rozwiązywać, nie przerywając obsługi klienta, co prowadzi do niesprawiedliwych ocen ich pracy.

- **Zastraszanie kierownictwem i zarządem**

Pracownicy są regularnie straszeni kontrolami ze strony kierownictwa lub zarządu Enea Centrum.

- **Ograniczenie udziału w spotkaniach**

Pracownicy nie mogą uczestniczyć w spotkaniach związkowych ani innych działaniach, mimo zgłaszanej chęci, z powodu rzekomej niezgodności z trybem pracy.

- **Naruszenia ZUZP**
  - Przełożeni utrudniają odbiór nadgodzin zgodnie z zasadą „1 nadgodzina = 2 godziny do odbioru" (art. 18, pkt 7 ZUZP).
  - „Ruchomy czas pracy" wprowadzany jest bez wniosku pracownika, wbrew § 10 Regulaminu Pracy.
  - Pracownicy informowani są z dnia na dzień o zmianach godzin rozpoczęcia pracy.
  - Stosuje się praktykę przedłużania umów na czas określony kolejnymi umowami tego typu.

Powyższe kwestie, zgłaszane przez pracowników BOK i innych komórek Enea Centrum, są jedynie wycinkiem problemów. Ich występowanie, niezależnie od skali, wymaga pilnej reakcji. Wierzymy, że ich skumulowany charakter stanowi poważny sygnał alarmowy.

Brak działań w tym zakresie może prowadzić do negatywnych skutków dla Pracodawcy, zarówno wizerunkowych, jak i ekonomicznych. Wysoka rotacja kadr, wynikająca z niskich wynagrodzeń, chronicznego stresu, nadmiernych wymagań i napiętej atmosfery, obniża jakość pracy i standardy obsługi klienta, a także prowadzi do demotywacji i spadku zaangażowania pracowników.

W imieniu Pracowników Enea Centrum apelujemy o podjęcie zdecydowanych działań zmierzających do poprawy warunków pracy oraz budowania wizerunku Enea Centrum jako odpowiedzialnego i godnego zaufania pracodawcy.

Z poważaniem,

Elektronicznie podpisany przez Krzysztof Nawrocki
Data: 2025.06.04 12:09:40 +02'00'

Signed by / Podpisano przez:
Sylwester Starzyk
Date / Data: 2025-06-04 11:25