

ODGOVORI NA UČESTALA PITANJA

Na redovitim sastancima sindikata potpisnika INA MS Sporazuma, kao i na sastancima socijalnih partnera u INA, d.d., inicirali smo niz tema od značaja za prava i interese radnika INA MS-a.



PRAĆENJE KVALITETE USLUGE - TAJNI KUPAC

Sukladno INA MS Sporazumu, sindikati potpisnici Sporazuma održavaju redovite sastanke na kojima su informirani o statusu praćenja razine kvalitete usluge na maloprodajnim mjestima. Tako smo aktivno uključeni i u aktivnosti realizacije korektivnih mjera te davanja primjedbi i prijedloga vezanih za praćenje kvalitete usluge.

Ukazali smo na područja koja smatramo neprimjenjivim za praćenje i pružili konstruktivne prijedloge, kako bi se na najmanju mjeru sveli potencijalni previdi prilikom ocjenjivanja razine usluge radnika na MPM-u. Predstavnici poslodavca istaknuli su da u osnovi tajni kupac ocjenjuje viđenu situaciju i uslugu kao i svaki drugi kupac.

Analizom provedenog praćenja, detektiran je prostor za napredak kvalitete usluge upravo u području na koje prodavač može osobno izravno utjecati svojim pristupom u obavljanju radnih zadataka, a radi se o odnosu prodavača prema kupcu - od pristupa kupcu na pisti, pozdrava, pa sve do ponude usluga i proizvoda.

Poslodavac nas je informirao da se ocjenjivanje sastoji od numeričke ocjene za svako pitanje i narativnog opisa, temeljem kojega slijedi i usklađenje numeričke ocjene, ako je uočeno nesuglasje između ova dva elementa ocjene. U situacijama u kojima iz nekog razloga nije moguće odrediti ocjenu, pitanje je označeno kao „neprijemljivo“. Rezultate provedenih anketa, kao i uputu o korektivnim mjerama, regionalni voditelji komuniciraju šefovima MPM-a. Kako bi se moglo reagirati na izvještaje tajnog kupca, potrebno je vrijeme dok poslodavac dobije izvještaj i provede detaljnu analizu te utvrdi određene nepravilnosti koje se otklanjaju odmah po uočavanju.

Prilikom definiranja završne ocjene tajnog kupca, u obzir se uzimaju specifičnosti pojedinog MPM-a (primjerice: jedan radnik u smjeni, dvokratno radno vrijeme, vremenske prilike - kad je temperatura ispod nule, nema vode u kantama za pranje stakala, modernizacija, zamjena rashladnih vitrina i dr.), a ne samo ocjene tajnog kupca.

Poslodavac je nastavno i dodatno pojasnio ulogu tajnog kupca: „Tajni kupac je uobičajeni alat za provjeru kvalitete usluge koji koriste poslodavci iz područja maloprodaje, ugostiteljstva, turizma i ostalih uslužnih djelatnosti, kako bi se što više fokusirali na potrebe svojih kupaca i poboljšanje kvalitete usluge i rada.

Čak je nedavno održana i konferencija/prezentacija u Zagrebu i Ljubljani na kojoj su prezentirana iskustva i ostvarenja kod poslodavaca iz raznih poduzeća. S ponosom se može istaknuti da je INA, d.d. postavila vrlo visoke i nadasve pravedne standarde u procjeni zadovoljstva kupaca kroz alat Tajni kupac, uzimajući u obzir i okolnosti koji ne utječu na ocjene. Tajni kupac procjenjuje rad pojedinog MPM-a u trenutku posjeta i na određeni način bilježi svoj osobni dojam na temelju unaprijed definiranih pitanja, kategorija i bodova, koji zajedno daju ukupnu ocjenu MPM-a. Ta područja su: vanjski prodajni prostor i unutarnji prodajni prostor u smislu izgleda i čistoće, osoblje u vanjskom i unutarnjem prodajnom prostoru u smislu ponašanja, ljubaznosti, pristupačnosti te dodatna specifična pitanja. Napominje se kako tajni kupac nije jedino mjerilo rada i uspješnosti pojedinih MPM-a i radnika na istom te se apsolutno otklanjaju tvrdnje o Tajnom kupcu kao alatu za manipulaciju.“



PROCJENA RIZIKA RADNOG MJESTA PRODAVAČA

Početkom ožujka postavili smo upit o procjeni rizika za rad na MPM-u u okolnostima rada koje obavežno uključuju niz usluga kao i punjenja vozila kupaca gorivom, a što podrazumijeva duži boravak osoblja u vanjskom prodajnom prostoru. Isto je definirano opisom radnog mjesta-pozicije prodavač na benzinskoj postaji u INA MS-u. Prema našim saznanjima, sadašnja procjena rizika izrađena je za rad na MPM-u u uvjetima samoposluživanja kupaca gorivom. Poslodavac je u međuvremenu provjerio navode sa stručnom HSE službom, koja je dostavila sljedeće očitovanje:

„Procjene rizika za maloprodajna mjesta u sastavu INA MS-a rade se sukladno zakonskoj obavezi. Trenutno su sve procjene rizika u postupku izrade. U samom postupku izrade procjene analiziraju se i kemijske štetnosti. Kemijske štetnosti ispituju se u sklopu ispitivanja radnog okoliša, i to kod mjernih uređaja i kod spremnika.

Rezultati mjerenja pokazuju da je koncentracija dnevne izloženosti radnika manja od granične vrijednosti (GVJ). Također, važno je napomenuti da je sukladno zakonskoj obavezi u sve spremnike ugrađen povrat para - to je faza I, a faza II (ugradnja povrata para tijekom punjenja motornih vozila) ugrađuje se na sve rekonstruirane postaje, također sukladno zakonskoj obavezi.

Slijedom svega navedenog, možemo reći da za radnike na MPM-u nema štetnih posljedica po zdravlje kada rukuju uređajima za točenje goriva.”

Naglasili smo da se o ovoj temi možemo završno očitovati tek nakon dobivanja informacija o novoj procjeni rizika, tako da ona ostaje otvorena. U međuvremenu ćemo se o očitovanju poslodavca konzultirati i sa stručnjacima iz toksikologije.

NAKNADE TROŠKOVA PRIJEVOZA RADNICIMA INA MALOPRODAJNIH SERVISA

Potaknuli smo i pitanje isplate naknade za troškove prijevoza za dolazak i odlazak s posla, jer smo utvrdili da se interni akti ne poštuju na svim regijama, a naknade ne isplaćuju jednoobrazno.

Po konkretnim primjerima koje smo naveli, dio ruta je već ispravljen u korist radnika. Poslodavac je dao nalog da se dodatno provjere i ažuriraju prijevozničke rute na svim regijama. Isto je već odrađeno za područje Regije Osijek. Trenutno je u tijeku ažuriranje za Regiju Split (korekcije će biti isplaćene s idućom plaćom).

I dalje ćemo aktivno ukazivati na konkretne primjere za koje držimo da ih treba ažurirati, uz zahtjev za isplatu korekcija.

PRAVO NA KORIŠTENJE STANKE

Radnik ima pravo na korištenje stanke od 30 minuta, koja se ubraja u radno vrijeme. Važno je napomenuti da zakonom i internim aktom nije fiksno određeno u koje vrijeme u tijeku radnog vremena radnik ima pravo koristiti stanku. Stanka se ne koristi na samom početku ili na kraju radnog vremena (to podrazumijeva da nije dozvoljeno 30 minuta kasnije dolaziti na posao, odnosno ranije odlaziti s posla). Iznimno, vezano uz rad MPM-a gdje radi jedan prodavač u smjeni, sukladno zakonu i internom aktu, posebnom odlukom poslodavca uređen je način korištenja stanke.

U tom slučaju radnicima je omogućeno skraćivanje dnevnog radnog vremena za 30 minuta ili kumulativno korištenje stanke u preraspodijeljenom radnom vremenu. Upozorili smo poslodavca da pojedini regionalni voditelji ili voditelji MPM-a radnicima uskraćuju pravo na korištenje stanke.

Poslodavac je na ovaj upit odgovorio: „Radnici imaju pravo na korištenje pauze za ručak u skladu s poslovnim potrebama i mogućnostima u danom trenutku. Iz tog razloga potencijalni dolazak tajnog kupca nije i ne smije biti razlog za nekorištenje pauze, poglavito stoga što svaki kupac treba biti tretiran kao tajni kupac, jer svaki kupac može utjecati na ukupnu ocjenu pojedinog MPM-a. Predlaže se dostaviti konkretne primjere, kako bi se moglo preciznije odgovoriti te upozoriti pojedine voditelje MPM-a i dodatno ih educirati na koji način omogućiti radnicima korištenje pauze te kako tretirati kupce općenito, neovisno o tome jesu li došli u vrijeme posjeta tajnog kupca ili izvan njega.“



STIMULACIJA

Na postavljeni upit o stimulaciji i kriterijima za raspodjelu informirani smo da je u pripremi novi pravilnik kojim će to područje u INA MS-u biti regulirano. U sklopu ove teme, inicirali smo i očekujemo pravednije kriterije i povećana sredstva za raspodjelu.

GODIŠNJI ODMORI

Sukladno zakonu, poslodavac je radnicima INA, d.d. koji su prihvatili prelazak na rad u INA MS isplatio naknadu za neiskorištene dane godišnjeg odmora, razmjerno broju neiskorištenih dana godišnjeg odmora svakog pojedinog radnika.

Isplata se odnosila na neiskorištene dane godišnjeg odmora za 2015. godinu, kao i na dvanaestinu godišnjeg odmora za siječanj 2016. godine. Naime, kod promjene poslodavca tijekom jedne kalendarske godine, radnik kod svakog poslodavca ostvaruje pravo na razmjernan dio godišnjeg odmora za tu kalendarsku godinu.

NOVOZAPOSLjeni RADNICI

Vezano uz ugovore o radu i visinu plaća novozaposlenih radnika, tražili smo da se za radnike s UOR na određeno vrijeme razmotri kraći period od onog do sada uobičajenog za ponudu UOR na neodređeno vrijeme, uz istovremeno povećanje minimalnog iznosa plaće.

ADRESE ZA SLANJE UPITA RADNIKA INA MS-A

Radnici INA MS-a mogu postavljati upite i zahtjeve vezane za njihov radno-pravni odnos na sljedeću e-mail adresu: ljudski.resursi@ims.ina.hr

Za dodatne upite, pojašnjenja ili savjetovanja, članovi INAŠ-a mogu se obratiti svojim sindikalnim povjerenicima ili izravno u ured INAŠ-a na niže navedene kontakte.

