

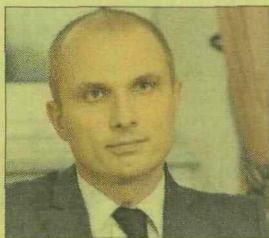
Czy informacja o ukrytych kontrolach w pracy musi wynikać z przepisów wewnętrznych

PROBLEM: Ostatnio na łamach DGP (nr 25/2014) pisaliśmy o tym, że pracodawcy coraz częściej korzystają z usług firm zewnętrznych, które przeprowadzają ukryte kontrole pracowników, podstawiając tajemniczych klientów (mystery shopping). Celem tych badań jest sprawdzenie jakości oraz poziomu obsługi klientów. Jednak mystery shopping to niejedyny sposób ukrytej kontroli. Możliwe jest także sprawdzanie pracowników w rozmowie telefonicznej (mystery calling). Ponadto znany jest także mystery e-mail.

Po zakończeniu każdej z tych form ukrytej kontroli audytor notuje najważniejsze spostrzeżenia w specjalnie przygotowanym kwestionariuszu. Następnie dane te są analizowane i na ich podstawie wyciągane są odpowiednie konsekwencje w stosunku do zatrudnionych. Jeśli pracownik nie wypełnił prawidłowo swoich obowiązków, to najczęściej nie zostanie mu wypłacona premia, a w najgorszych wypadkach pracodawca rozwiąże z nim umowę o pracę. Ekspertcy są

zgodni co do tego, że kontrola nie powinna zmierzać tylko do wykazania nieprawidłowości w pracy. Wątpliwość pojawia się jednak w kwestii uregulowania zasad przeprowadzania takiego badania w przepisach wewnętrznych zakładu pracy. Tutaj zdania prawników są podzielone. Nie byłoby z tym żadnego problemu, gdyby przepisy regulowały ten problem, ale niestety milczą na ten temat. Ogólne ograniczenia obowiązujące zatrudniającego, które wynikają z poszanowania dóbr osobistych pracownika, zdaniem niektórych ekspertów są niewystarczające i dlatego konieczne jest zamieszczenie odpowiednich zapisów np. w regulaminie pracy. Pracownik musi mieć bowiem świadomość stosowania takich instrumentów. Z kolei zdaniem innych ekspertów nie ma wymogu zamieszczania takich regulacji w regulaminie, bo obowiązkiem zatrudnionego jest staranne świadczenie pracy niezależnie od tego, czy obsługuje on zwykłego, czy ukrytego klienta. Poniżej przedstawiamy argumenty każdej ze stron. **Red.**

Mystery shopping to metoda polegająca na tym, że osoba działająca na zlecenie pracodawcy korzysta z obsługi jego pracowników (np. w sklepie, punkcie usługowym), a następnie ocenia jej jakość. Zdarza się, że w wyniku kontroli pracodawca odbiera pracownikom premie, obniża im wynagrodzenie, a nawet zwalnia (co jest zresztą nie do końca zgodne z międzynarodowymi standardami mystery shoppingu). Mystery shopping nie został dotąd uregulowany w przepisach, co nie oznacza, że pracodawca może stosować tę metodę kontroli bez żadnych ograniczeń. Po pierwsze, z wewnętrznych przepisów powinno wynikać, że praca pracowników może być sprawdzana przez zewnętrzne osoby, takie jak tajemniczy klient. Pracownicy powinni również znać cel i zakres takiej kontroli, choć nie oznacza to



Sławomir Paruch
radca prawny, partner
w **Kancelarii Raczkowski**
& Wspólnicy

oczywiście, że pracodawca musi każdorazowo uprzedzić pracowników o dacie czy godzinie poszczególnych wizyt tajemniczego klienta. Po drugie, ukryta kontrola powinna być proporcjonalna do celu (nie da się uzasadnić ciągłych i notorycznych kontroli, twierdząc, że dbamy o jakość obsługi), a kontrole powinny mieć charakter sporadyczny. Po trzecie, mystery shopping nie powinien ingerować w życie prywatne pracowników.

Tajemniczy klient nie powinien w szczególności nagrywać i podsłuchiwać prywatnych rozmów pracowników. Z mystery shoppingiem wiąże się również kilka innych zagadnień, które na potrzeby tej publikacji jedynie sygnalizuję. Są to np. dopuszczalność przetwarzania danych osobowych kontrolowanych pracowników przez firmę zajmującą się taką kontrolą; nieuprawnione rozpowszechnienie wizerunku tych pracowników; wykorzystanie materiałów w postępowaniu sądowym;

Konfrontacje

zasady odpowiedzialności pracodawcy i firmy świadczącej takie usługi w razie naruszenia praw kontrolowanych pracowników. Być może część zagadnień związanych z mystery shoppingiem zostanie uregulowana w ustawie o monitoringu wizyjnym, nad którą trwają właśnie prace.

Podstawowym obowiązkiem pracownika jest wykonywanie pracy sumiennie i starannie oraz stosowanie się do poleceń przełożonych, pod warunkiem że dotyczą one pracy, nie są sprzeczne z przepisami prawa lub umową o pracę. Z kolei jednym z podstawowych uprawnień pracodawcy jest dokonywanie oceny pracy podwładnych. Szefowie weryfikują przydatność zatrudnionych w różny sposób. W grę wchodzi przykładowo bezpośrednia obserwacja zatrudnionych lub ocena

przygotowanych przez nich dokumentów i wykonanych czynności. Równie dobrze pracodawcy mogą się opierać na opiniach przełożonych i innych współpracowników. Mają także prawo skorzystać z fachowej pomocy zewnętrznych ekspertów. Niektóre firmy decydują się



Łukasz Sobolewski
prawnik w kancelarii K&L
Gates Jamka sp. k.

na zaangażowanie podmiotów specjalizujących się w ocenie kwalifikacji (w tym np. miękkich, osobowościowych) zatrudnionych. Nie istnieje przy tym wymóg prawny dotyczący opisanego wybranej przez szefa formy ewaluacji w wewnętrznych dokumentach z zakresu prawa pracy – np. w regulaminie pracy. Ważne, by ocena była rzetelna. W mojej ocenie brak przeszkód, aby odbywała się

ona poprzez bezpośredni kontakt z pracownikiem, kiedy to szef lub działające w jego imieniu osoby występują w roli tajemniczych klientów. Nie narusza się w ten sposób dóbr osobistych podwładnych – są oni przecież w pracy i wykonują swoje codzienne obowiązki. Taki test nie przybiera formy monitoringu – działania pracowników nie są w żaden sposób rejestrowane. Można to porównać np. do sytuacji, w której podwładny prowadzi telefoniczną rozmowę z klientem, a pracodawca przysłuchuje się jej, przechodząc obok pokoju zatrudnionego. Oczywiście najbezpieczniejszym dla szefa, najbardziej ludzkim (oraz najskuteczniejszym z prewencyjnego punktu widzenia) rozwiązaniem byłoby uprzedzenie podwładnych, że tego typu kontrola może mieć miejsce. Uważam jednak, że nie ma takiego bezwzględnego wymogu.