

Sygn. akt IV P 99/14

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 12 marca 2015r.

Sąd Rejonowy w Giżycku IV Wydział Pracy

w składzie następującym:

Przewodniczący SSR Bożena Makowczenko

Ławnicy Urszula Knyps – Dawidowicz, Barbara Maria Norkowska-Debis

Protokolant st. sekr. sądowy Justyna Kurzynowska-Lubecka

po rozpoznaniu w dniu 26 lutego 2015r. w Giżycku

na rozprawie

sprawy z powództwa **I. B.**

przeciwko **Poczcie Polskiej S.A. w W.**

o przywrócenie do pracy na poprzednich warunkach płacy i pracy

1. Powództwo oddała.
2. Zasądza od powódki na rzecz pozwanej kwotę 60 zł (sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Sygn. akt IV P 99/14

UZASADNIENIE

W pozwie z dnia 29 września 2014r. powódka **I. B.** wnosila o przywrócenie jej do pracy u pozwanego pracodawcy na poprzednich warunkach pracy i płacy wymienionych w umowie o pracę z dnia 19 grudnia 1988r. zmienionych w dniu 1 października 2009r. oraz o zasądzenie kosztów procesu według norm przepisanych.

Wywodziła w uzasadnieniu iż w pozwanej spółce pracuje od 26 lat a od 5 lat zatrudniona jest na stanowisku naczelnika urzędu pocztowego w G.. Wskazała, iż w strukturze regionu sieci w O. , jako jednostki organizacyjnej wchodzącej w skład struktury Poczty Polskiej SA występuje 91 urzędów pocztowych. W dniu 22 września 2014r. otrzymała powódka wypowiedzenie warunków umowy o pracę a jako przyczynę wskazano nienależyte wykonywanie obowiązków służbowych polegające na braku nadzoru i kontroli nad podległym zespołem w wyniku którego palny sprzedażowe w zakresie usług pocztowych zostały zrealizowane na poziomie 90,67 % w okresie 7 miesięcy 2014 roku. Ten brak organizacji i nadzoru miał przejawiać się poprzez:

- niewłaściwe komunikowanie celów dla członków zespołu
- nie przedkładanie celów nałożonych na urząd i członków zespołu niewłaściwe nakładanie celów dla poszczególnych pracowników tj. bez analizy stanowiskowej oraz bez analizy możliwości indywidualnej pracownika
- nie prowadzenie właściwej komunikacji zwrotnej z pracownikami w zakresie osiągniętych indywidualnych wyników.

Jako naczelnik powódka nie spełnia oczekiwań w zakresie efektywności związanej z zajmowanym stanowiskiem.

W ocenie powódki podane przyczyny wypowiedzenia są bardzo ogólne, niekonkretne i przede wszystkim nieprawdziwe.

Powódka zaznaczyła, iż nigdzie wcześniej, w żadnym dokumencie obowiązującym w spółce a dotyczącym planów sprzedaży nie zapisano, że oczekiwany poziom wykonania wynosi 95 %, taki zapis dotyczy tylko wymogu uruchomienia premii.

Żaden region sieci, wywodziła dalej powódka, a tych jest 17, nie realizuje planów sprzedażowych ustalonych na rok 2014.

W tej sytuacji, zdaniem powódki, pracodawca nie zastosował identycznych sankcji wobec wszystkich pracowników spółki, którzy nie realizują planów na ustalonym poziomie a nadto dokonał wybiórczo wypowiedzeń zmieniających przy czym nie znane były kryteria doboru pracowników do takich wypowiedzeń.

Ponadto, w wypowiedzeniu zmieniającym nie określono na czym konkretnie polega niewłaściwe komunikowaniem określania celów czy sprawowanie nadzoru. Nie podano norm dla zachowań właściwych tzn. jakie są oczekiwane przez pracodawcę standardy w zakresie komunikowania, określania celów i sprawowania nadzoru. Nie jest wiadomym z jakiego dokumentu one wynikają oraz kiedy i w jakim stopniu normy te zostały naruszone.

Powódka podkreśliła w dalszej części, iż umowa o pracę jest umową starannego działania, rodzaj umówionej pracy jest w Poczcie Polskiej SA konkretyzowany przez zakres czynności a nie ma w nim zapisów – jeśli chodzi o powódkę – które określałyby poziom wykonania planów sprzedaży. Powódka wynagradzana jest w systemie czasowo – premiowym a nie w formie akordowej. Także regulamin wynagradzania stanowi, że naczelnicy urzędów pocztowych otrzymują miesięczną premię czasowo – zadaniową (tylko za zadania jakościowe wynikające z zakresu obowiązków). Zadania ilościowe otrzymują tylko pracownicy, którzy otrzymują premię kwartalną, w tym dyrektorzy sieci.

Zdaniem powódki pozwany pracodawca nie przedstawił konkretnych i prawdziwych powodów wypowiedzenia zmieniającego oraz nie uzasadnił w sposób jasny swojej decyzji.

Pozwany pracodawca – **Poczta Polska SA w W.** – w odpowiedzi na pozew powództwa nie uznała i wniosła o jego oddalenie w całości oraz o obciążenie powódki kosztami procesu, w tym kosztami zastępstwa procesowego.

Wywodził, iż powódce w dniu 22 września 2014r. zaproponowano pracę na stanowisku asystenta w Urzędzie Pocztowym w R. za wynagrodzeniem miesięcznym w kwocie 2600 zł brutto. Jako przyczyny takiej decyzji pracodawca wskazał nienależyte wykonywanie obowiązków służbowych polegające na braku nadzoru i kontroli nad podległym zespołem pracowniczym, w wyniku którego plany sprzedażowe w zakresie pocztowych pozostały zrealizowane na poziomie 90,67 % w okresie pierwszych 7 miesięcy 2014r. tj. poniżej oczekiwań pracodawcy, który wymaga realizacji minimum 95% planów.

Pracodawca wskazał na niezgodną z zasadami realizację zadań organizacji i nadzoru nad świadczeniem usług pocztowych polegające na:

- braku właściwej komunikacji celów dla członków zespołu
- braku przekładania celów nałożonych na urząd na członków zespołu, co skutkuje brakiem informacji o podstawowych założeniach planowych zarówno pojedynczego pracownika jak i celu urzędu
- niewłaściwym nakładaniu celów na pracowników, bez analizy stanowiskowej oraz indywidualnej możliwości pracownika
- braku właściwej komunikacji zwrotnej co do osiągniętych indywidualnych wyników pracowników i wyników urzędu

Powyższe wpłynęło, w ocenie pracodawcy, na niezrealizowanie planów sprzedażowych na wymaganym poziomie. Powódka nie spełniła oczekiwań pracodawcy w zakresie aktywności związanej z zajmowanym stanowiskiem naczelnika urzędu pocztowego. Pracodawca ocenił jej postawę jako niezaangażowaną we wprowadzanie zmian i nie identyfikującą się z pracodawcą w zakresie przejmowania zadań, co ma przełożenie na postawę podległych jej pracowników.

Pozwany podkreślił, iż jest spółką działającą w warunkach rynkowych, musi być konkurencyjna i dostosowywać swoje działania do potrzeb klienta oraz przynosić zysk dla utrzymania swojej pozycji i rozwoju w stale zmieniających się realiach ekonomicznych. W konsekwencji nieustannie dostosowuje swoje struktury i działania do potrzeb klientów dla osiągnięcia zysków na poziomie gwarantującym utrzymanie pozycji na rynku i rozwój.

Powódka jest naczelnikiem Urzędu Poczтового w G. – jednego z urzędów pocztowych w Regionie Sieci w O.. Urząd ten jest jednym z 21 urzędów tzw. liderów wyzwania wzrostu, które zostały wytypowane jako urzędy wiodące w swoich okolicach a następnie w ich strukturę włączono mniejsze placówki. Są to urzędy największe w regionie, o znaczeniu strategicznym dla Poczty. Nowy charakter przypisany 21 wytypowanym urządzeniom wymagał dobrej organizacji pracy, właściwego zarządzania zespołem i kreatywności od osób nimi kierujących. Wszystkim naczelnikom urzędów – liderów, w tym powódce, wyjaśniono nową rolę placówek. Przedstawiono powódce oczekiwania względem sposobu i efektywności pracy oraz jej przełożenia na efekty w postaci zysku pracodawcy.

Powódka miała więc świadomość, że oczekuje się od niej dobrej organizacji pracy w podległym urzędzie, dobrej komunikacji z zespołem w celu wypracowania zysku i utrzymania udziału w lokalnym rynku oraz rozwoju Poczty w warunkach coraz większej konkurencji.

Dalej pozwany podkreślił, iż w latach 2009 – 2013 powódka odbyła wiele szkoleń dla kadry kierowniczej przygotowujących ją do zarządzania zespołem pracowników oraz sprzedaży i obsługi klienta. W marcu 2014r. już świadoma swojej roli jako naczelnika urzędu – lidera, odbyła kolejne szkolenie z zarządzania zespołem. Ponadto, co najmniej raz w miesiącu brała udział w spotkaniach roboczych, na których omawiane były bieżące problemy związane ze zmianami zachodzącymi w placówkach pocztowych, dyskutowane były zagadnienia związane ze sprzedażą usług pocztowych, prawidłową komunikacją z pracownikami, nakładaniem celów i zadań na urzędy lub na poszczególnych pracowników i egzekwowaniem od nich ich wykonania. Powódka była więc uczona jak pracować z podległymi pracownikami, jak osiągać wyniki sprzedażowe na zadowalającym poziomie. Nie zgłaszała jednak nigdy problemów ani podczas szkoleń lub spotkań roboczych w grupach naczelników, pomimo że wiele osób na tych forach omawiało swoje problemy, trudności, konsultowało jak inni radzą sobie z podobnymi sprawami i zyskiwało wsparcie.

W ocenie pozwanego, w 2014r. powódka nie dawała już sobie rady na stanowisku naczelnika urzędu. Nie potrafiła spełnić oczekiwań pracodawcy w zmieniających się realiach rynkowych oraz w warunkach coraz silniejszej konkurencji. W jej urzędzie zanotowano spadek dynamiki sprzedaży. Jej wynik wykonania planu za 7 miesięcy 2014r. wyniósł 90,67 %, w skali całego roku stanowi on 50,49% (a powinien 58,30% - proporcjonalnie do upływu czasu w całym roku). Wyniki te są poniżej oczekiwań pracodawcy oraz są niższe niż uzyskiwane przez inne urzędy – liderów wyzwania wzrostu. Powódka miała świadomość wymagań pracodawcy. Każdego dnia miała dostęp komputerowy do analiz trendów, co miesiąc otrzymywała karty zadań określające treść tych zadań, ich wagę oraz wymagany stopień ich wykonania. Wiedziała, że dopiero po osiągnięciu wymaganego minimum wykonania planów uruchamiana była wypłata premii. Miała świadomość zarówno wymagań pracodawcy jak i systemu wynagradzania za prawidłowo wykonaną pracę. Bardzo często zdarzało się, że nie wykonywała stawianych przed nią zadań w stopniu oczekiwanym przez pracodawcę. Konsekwencją był między innymi brak premii.

Pozwany nadto podał, iż w lutym 2014r. odbył się tzw. „Dialog czyli bilans oceny według wartości razem”. Była to ocena postaw i wartości dotyczących powódki dokonana wspólnie przez powódkę i jej przełożonego. Powódka razem z pracodawcą wspólnie uznali, że w części aspektów spełnia oczekiwania pracodawcy a zakresie komunikacji w ogóle nie spełniała oczekiwań pracodawcy. Nie stwierdzono żadnej wartości powyżej oczekiwań. Następnie, przed 31 marca 2014r. odbyło się kolejne spotkanie w ramach oceny, w trakcie którego przełożony dał powódce wytyczne i omówił

je, wskazał zakres oczekiwanych działań naprawczych, określił terminy ich realizacji oraz zaproponował działania rozwojowe. Wskazał wyraźnie, że powódka ma obowiązek poprawić swoje kompetencje w zakresie komunikacji i motywowania zespołu a utrzymanie funkcji naczelnika urzędu jest uzależnione od osiągnięcia zadowalających pracodawcę wyników sprzedażowych w pierwszym półroczu 2014r.

W kolejnych kilku miesiącach pierwszego półroczu 2014r. poziom wykonywania przez powódkę planu nie poprawił się.

Powódka nadto nieprawidłowo wyznaczała zadania premiowe dla podległych jej pracowników, plan całego urzędu dzielony był po równo – w takich samych częściach na każdego pracownika, bez uwzględnienia zadań i celów na konkretnych stanowiskach pracy.

Kontrola przeprowadzona w urzędzie wykazała brak zatowarowania w filiach urzędu, co uniemożliwiało podległym powódce pracownikom uzyskiwać dobrych wyników sprzedażowych. Z kolei, w samym urzędzie pocztowym (...) towar był dostępny w magazynie a pracownik nie wiedział o tym i odsyłał klientów mówiąc, że nie ma opakowań do paczek więc ich nie sprzedaje.

Listonosze w urzędzie powódki nie byli przez nią informowani, że mogliby uzyskać licencję na sprzedaż ubezpieczeń a okazało się, że były wśród nich osoby zainteresowane wykonywaniem takich zadań. Powyższe mogłoby przyczynić się do uzyskania lepszych wyników sprzedażowych placówki i wyższych zarobków tych pracowników.

Powyższe spowodowało, że pracodawca zdecydował o zaproponowaniu powódce przejścia na stanowisko asystenta w mniejszym urzędzie pocztowym w W., ale powódka nie przyjęła tej propozycji.

W podsumowaniu pozwany podkreślił, iż nie może dłużej tolerować pracy powódki poniżej oczekiwań na stanowisku naczelnika urzędu. Urząd ten bowiem ma strategiczne znaczenie w regionie i oczekiwania wobec jej naczelnika są wysokie. Powódka mimo otrzymania wsparcia pracodawcy nie potrafiła odnaleźć się w realiach wysokiej konkurencji na rynku, nie wykazała zdolności menadżerskich niezbędnych do kierowania zespołem i sprzedażą usług pocztowych, miała problemy z planowaniem i podejmowaniem decyzji, organizowaniem pracy, przewodem podległym jej pracownikom – ich motywowaniem i kontrolowaniem. Od osoby na kierowniczym stanowisku pracodawca ma prawo oczekiwać większego zaangażowania i kreatywności w wykonywaniu powierzonych zadań. Pracodawca uważa jednak, że powódka dobrze sprawdzi się na stanowisku asystenta w urzędzie w R. w związku z czym nie zdecydował się na rozwiązanie umowy o pracę, ale zaproponował powódce przeniesienie na inne stanowisko.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka I. B. zatrudniona była w pozwanym zakładzie pracy od dnia 19 grudnia 1998r. przy czym jej miejscem pracy był Urząd Pocztowy 1 w G..

Początkowo powódka pracowała na stanowisku asystenta, następnie przez okres od 1 lipca 2002r. do 31 sierpnia 2004r. pracowała jako asystent w urzędzie pocztowym 8 w G.. Z dniem 1 września 2004r. powierzono powódce pełnienie obowiązków naczelnika urzędu V klasy urzędu pocztowego 8 w G. i stanowisko to powódka zajmowała do 30 czerwca 2005r. Od dnia 1 lipca 2005r. do 31 sierpnia 2005r. powódka zatrudniona była na stanowisku naczelnika Urzędu Pocztowego 1 w G.. Od dnia 1 września 2005r. powierzono powódce stanowisko kierownika wydziału w urzędzie pocztowym (...) a od 1 maja 2006r. powierzono stanowisko kontrolera. Na wniosek powódki, z dniem 25 maja 2006r. powódka pracowała na stanowisku specjalisty. W kolejnych latach powódka zajmowała stanowiska kontrolera, kierownika zmiany, a w kolejnych latach zajmowała stanowisko kontrolera.

W okresie od 26 marca 2009r. do 25 czerwca 2009r. powierzono powódce pełnienie obowiązków naczelnika urzędu Pocztowego 1 G..

Od dnia 1 października 2009r. powódka była naczelnikiem urzędu pocztowego II klasy w Urzędzie Pocztowym (...).

Do obowiązków powódki na tym stanowisku należało między innymi;

- nadzór nad prawidłową realizacją zadań w zakresie funkcji wyznaczonych dla kierowanego urzędu
- zapewnienie bezpieczeństwa obrotu pocztowego i pieniężnego
- kierowanie zespołem pracowników a szczególności ustalanie harmonogramów ich pracy i prowadzenie ewidencji pracy pracowników, przeprowadzanie szkoleń dla pracowników, przeprowadzanie narad służbowych, nadzór nad przestrzeganiem dyscypliny pracy, ustalanie zakresów zadań dla podległych pracowników, zapewnianie właściwego przepływu informacji zewnętrznej i wewnętrznej
- organizowanie i nadzór na procesem realizacji usług świadczonych przez urząd z uwzględnieniem parametrów jakościowych a w szczególności: dbałość o optymalną efektywność ekonomiczną urzędu, nadzór nad realizacją nałożonych planów, nadzór nad wykonywaniem czynności finansowych, nadawczych, oddawczych, nadzór nad właściwym zaopatrzeniem i sprzedażą towarów handlowych
- organizacja i nadzór nad przeprowadzaniem badania obciążenia pracą.

Od połowy roku 2013 dyrektorem regionu sieci w O. a zatem bezpośrednim przełożonym powódki został J. S.. W pierwszych miesiącach swojej pracy odbywał comiesięczne spotkania z naczelnikami poszczególnych urzędów, zapoznawał się z ich potencjałem i kompetencjami, z sytuacją poszczególnych urzędów w aspekcie finansowym. Na spotkaniach tych omawiane były kwestie wyników sprzedaży, prowadzono warsztaty w zakresie ofertowania usług przez podległych im pracowników. Rozmawiano jak nakładać zadania, jak motywować pracowników. Sytuacja w jakiej znalazła się pozwana spółka na rynku uległa drastycznej zmianie, począwszy od roku 2014 spółka utraciła jednego z większych usługobiorców – sądy i prokuratury. Powstał w tej sytuacji projekt polegający na utworzeniu nieformalnych grup urzędów na czele których stał tzw. lider wyzwań wzrostu. To miała być osoba powołana do tego aby budowała współpracę między urzędami, by doprowadzić do poprawy wyniku, miała też wspierać ludzi, doradzać.

Takim liderem wyzwań wzrostu została też powódka jako naczelnik jednego z 21 większych i strategicznych urzędów pocztowych w strukturze regionu sieci w O.. Już w miesiącu styczniu i lutym 2014r. J. S. spostrzegł, iż niepokojąca jest różnica w wykonaniu założonych planów z tymi zrealizowanymi jeśli chodzi o urząd pocztowy w G. zarządzany przez powódkę. Uznał, iż powodem takiej sytuacji jest niewłaściwe nakładanie przez powódkę zadań na poszczególnych pracowników. Były one nakładane „po równo”. Jeszcze będąc w urzędzie powódki w lipcu 2013r. zauważył, iż brak tu odpowiedniego przekazania celów, utożsamienia się z nimi. Słyszał pytania pracowników odnośnie celowości świadczenia niektórych usług, zarzuty o braku towarów do sprzedaży w filiach podczas gdy znajdowały się one w urzędzie u powódki. Zdaniem dyrektora były to sygnały świadczące o tym, że brak tu właściwego zarządzania placówką.

W lutym 2014r. doszło u pozwanego do oceny naczelników urzędów pocztowych w regionie, w tym powódki. Ocena ta przebiegała według systemu Dialog – Bilans Oceny według Wartości RAZEM”. Była to ocena postaw i wartości dotyczących powódki i dokonana była przez dyrektora oraz samą powódkę. Oceniany był okres całego roku 2013. W części aspektów powódka spełniała oczekiwania pracodawcy (w 7), w części częściowo spełniała takie oczekiwania (w 7), w zakresie zaś komunikacji w ogóle nie spełniała oczekiwań pracodawcy. Wartości, w których powódka spełniała oczekiwania to: odpowiedzialność, budowa partnerskich relacji z klientami, elastyczne reagowanie na potrzeby klientów, dbałość o wysoką jakość świadczonych usług, oparcie działań na współpracy, korzystanie z wzorców, traktowanie zmiany jako szansy na wykorzystanie potencjału.

Częściowo spełniała powódka oczekiwania w zakresie: działanie w sposób transparentny, docenianie pracy innych, pokonywanie ograniczeń i szukanie nowych rozwiązań, angażowanie się we wdrażanie zmian, branie zadania na własność, dążenie do osiągnięcia optymalnych rezultatów, odpowiedzialne i odważne podejmowanie decyzji i działań.

Całkowity bilans oceny to – częściowo spełnia oczekiwania.

/dowód: zeznanie św. J. S. k. 257-259, bilans oceny – k. 35-36/

W trakcie tej oceny J. S. rozmawiał z powódką o konieczności poprawy wyników , o zwiększeniu stopnia realizacji planów.

Konsekwencją dokonanej oceny było wystawienie przez oceniającego rekomendacji – wskazania kierunków w jakich powódka winna poprawić swoje działania, jakie podjąć kroki w celu poprawy wyników. I tak, jako mocne strony wskazano w nich iż powódka elastycznie reaguje na potrzeby klientów, buduje z nimi pozytywne relacje. Jako słabe strony wskazano komunikację, dążenie do osiągania optymalnych rezultatów, szukanie nowych rozwiązań, podejmowanie decyzji.

Zarekomendowano działania w postaci samokształcenia w zakresie komunikacji i motywowania zespołu a nadto zmianę zakresu obowiązków (ich rozszerzenie, nowe zadania, inne zadania, inne stanowisko w strukturze organizacji, udział w projektach). Wskazano, iż utrzymanie funkcji naczelnika urzędu uzależnione jest od uzyskania wyników sprzedaży usług pocztowych bankowo – ubezpieczeniowych za I półrocze na dzień 1 lipca 2014r.

Termin realizacji działań w zakresie komunikacji określono na 30 czerwca 2014r. a w zakresie osiągnięcia wyników sprzedaży – na 1 lipca 2014r.

/dowód: opinia, rekomendacje – k. 35-36/

Za okres od stycznia 2014r. do lipca 2014r. wskaźnik wykonania planów przez urząd pocztowy 1 w G. wyniósł 90,67% (w skali roku – 50,49%).

Pismem z dnia 22 września 2014r. pozwany pracodawca wypowiedział powódce warunki umowy o pracę w części dotyczącej stanowiska i komórki organizacyjnej, miejsca pracy i wynagrodzenia i zaproponował powódce nowe warunki pracy tj.: komórka organizacyjna – Urząd Pocztowy R., stanowisko - asystent, miejsce pracy – placówki pocztowe położone na terenie powiatu (...), wynagrodzenie zasadnicze – według 11 kategorii zaszerogowania w wysokości 2600 zł, bez prawa do dodatku funkcyjnego.

Jako przyczyny tej decyzji pozwany wskazał:

- nienależyte wykonywanie obowiązków służbowych polegające na braku nadzoru i kontroli nad podległym zespołem pracowniczym, w wyniku którego plany sprzedażowe w zakresie usług pocztowych zostały zrealizowane na poziomie 90,67 % w okresie 7 miesięcy 2014r. jest to poziom jaki odbiega od wartości przez pracodawcę oczekiwanej tj. 95%.

Nadto pozwany wskazał, iż powódka, jako naczelnik realizuje zadania z organizowaniem i nadzorem nad procesem realizacji usług świadczonych przez urząd niezgodnie z przyjętymi zasadami poprzez: brak właściwej komunikacji celów dla członków zespołu, brak przekładania celów nałożonych na urząd na członków zespołu, co skutkuje brakiem informacji o podstawowych założeniach planowych zarówno w zakresie pojedynczego pracownika jak i celu urzędu, niewłaściwe nakładanie celów poprzez nakładanie celów bez analizy stanowiskowej oraz możliwości indywidualnych pracownika, brak właściwej komunikacji zwrotnej co do osiąganych wyników pracowników oraz wyników urzędu, co w konsekwencji wpłynęło na nie zrealizowanie planów sprzedażowych na wymaganym poziomie.

Podano, iż jako naczelnik nie spełnia powódka oczekiwań pracodawcy w zakresie efektywności związanej z zajmowanym stanowiskiem. Postawa ta przejawia się szczególnie w zakresie braku skutecznej komunikacji, co jest bezpośrednim przełożeniem na postawy i zaangażowanie członków zespołu w zakresie aktywnej sprzedaży z wykorzystaniem technik prezentowanych na szkoleniach między innymi z profesjonalnej obsługi klienta.

Decyzja pracodawcy w przedmiocie wypowiedzenia powódce warunków umowy o pracę konsultowana była ze Związkiem Zawodowym (...) Oddział w S., który to sprzeciwił się owemu wypowiedzeniu.

/dowód: wypowiedzenie, opinia związku - akta osobowe powódki/

Przechodząc do analizy zasadności wręzonego wypowiedzenia zauważyć należy, co następuje:

Zważyć należy na wstępie, że w istocie pracodawca ma prawo doboru swoich pracowników i musi mieć do nich zaufanie. Jest to rzecz bezsporna, to bowiem pracodawca decyduje o tym jaką politykę kadrową prowadzi i jakie osoby zatrudnia oraz zwalnia. Decyduje też o tym jakie kierunki rozwoju przyjmie zakład pracy, z kim będzie współpracował, jaki asortyment będzie produkował itp. Pracodawca przecież ponosi ryzyko gospodarcze, które nierozdzielnie związane jest z działalnością każdego produkcyjnego zakładu pracy.

Powyższe nie oznacza jednak, że w każdej z wymienionych wyżej dziedzin pracodawca może postępować całkowicie swobodnie i dowolnie. To czy respektować będzie określone normy produkcyjne i technologiczne wpłynie z pewnością zarówno na jakość wyrobów ale też na ilość klientów a tym samym na zysk lub raczej jego brak. Mieści się to jednak w owym ryzyku gospodarczym jakie ponosi i nie jest rzeczą Sądu analiza tego czy ocena. Jedną jednak kwestią podlega ocenie i analizie Sądu Pracy – jest nią kwestia dotycząca zwolnienia danego pracownika czy – w przypadku zwolnienia większej liczby osób - grupy pracowników.

Kodeks pracy bowiem w przepisie art.45kp dopuścił aby to Sąd Pracy – w przypadku odwołania się pracownika od wręzonego mu wypowiedzenia – ocenił czy jest ono uzasadnione bo wymaga aby każde wypowiedzenie umowy o pracę w przypadku umowy zawartej na czas nie określony, było uzasadnione.

Analiza zaś takiego wypowiedzenia musi łączyć w sobie i uwzględniać dwie kwestie – spełnienie przez pracodawcę wymogów formalnych jakie dotyczą wypowiedzenia oraz merytoryczne uzasadnienie decyzji o zwolnieniu.

Aby ocena tak mogła być dokonana, w owym wypowiedzeniu pracodawca winien wskazać przyczynę, z powodu której zwalnia danego pracownika. Ta bowiem przyczyna lub przyczyny podlegają analizie i ocenie Sądu. Uwagi te odnoszą się też do wypowiedzenia warunków pracy i płacy o jakich mowa w art.42§1kp.

Wynikający z treści art. 45 KP wymóg zasadności wypowiedzenia chroni pracownika przed woluntaryzmem i arbitralnością pracodawcy. Dlatego przyczyna wypowiedzenia umowy o pracę musi być konkretna i rzeczywista. Nie znaczy to, iż ma być o wadze szczególnej, nadzwyczajnej doniosłości, wyjątkowym znaczeniu. Uzasadniać wypowiedzenie może zarówno jednorazowe zdarzenie ważące negatywnie na ocenie rzetelności i sumienności pracownika oraz właściwego wykonywania przez niego obowiązków, jak też wielokrotne, powtarzalne jego naganne "drobne" zachowania, które u obciążonego ryzykiem pracodawcy, powodują utratę zaufania do pracownika.

Niewłaściwe wykonywanie obowiązków pracowniczych wynikające z niewiedzy, czy też tylko niedostatku wiedzy (kompetencji) potrzebnej do prawidłowego ich wykonywania, brak oczekiwanej dbałości, staranności i uwagi w wykonywaniu czynności przypisanych zajmowanemu stanowisku (pewien rodzaj "nonszalancji pracowniczej") uzasadniają wypowiedzenie. Bez znaczenia dla oceny zasadności wypowiedzenia są przyczyny (źródła) nagannych zachowań pracownika.

W wyroku z dnia 4 grudnia 1997 r. Sąd Najwyższy w sprawie **I PKN 419/97 orzekł:**

"Przyczyna wypowiedzenia umowy o pracę musi być konkretna i rzeczywista. Nie musi jednak mieć szczególnej wagi czy nadzwyczajnej doniosłości skoro wypowiedzenie jest zwykłym sposobem rozwiązania bezterminowego stosunku pracy. Brak oczekiwanej przez pracodawcę dbałości, staranności i uwagi w wykonywaniu obowiązków pracowniczych uzasadnia wypowiedzenie pracownikowi umowy o pracę."

Wskazanie skonkretyzowanej przyczyny wypowiedzenia jest ściśle związane z zakresem oceny jego zasadności, a ta powinna być dokonywana przez sąd w granicach przyczyn podanych pracownikowi przez pracodawcę (por. np. wyroki Sądu Najwyższego z dnia 10 listopada 1998 r., I PKN 434/98, OSNAPiUS 1999 nr 21, poz. 688 i z dnia 21 listopada 2000 r., I PKN 99/00, OSNAPiUS 2002 nr 12, poz. 287).

Mając powyższe wywody na uwadze Sąd doszedł do przekonania, że wypowiedzenie warunków umowy o pracę dokonane wobec powódki było uzasadnione.

Zauważyć w tym miejscu należy, że pozwany pracodawca jest podmiotem gospodarczym, którego celem jest osiągnięcie zysków finansowych. Pozwany w odpowiedzi na pozew wskazywał na zmienione warunki rynkowe w jakich spółka znalazła się w ostatnim czasie i że w związku z tym zwiększone są oczekiwania pracodawcy wobec pracowników, zwłaszcza w zakresie kreatywności i zaangażowania. Wydaje się, iż ta właśnie sytuacja miała duży wpływ na zachowanie pozwanego wobec powódki i opisywał to w swoich zeznaniach świadek J. S. – dyrektor Regionu Sieci w O., bezpośredni przełożony powódki.

Na spotkaniach jakie odbywały się z naczelnikami podkreślana była kwestia zmian na rynku, sytuacji w jakiej spółka znalazła się po przegranej przetargu na obsługę korespondencji sądów i prokuratur.

/dowód: protokół ze spotkania – k. 251 – 254/

Powódka zatrudniona była na stanowisku kierowniczym, była naczelnikiem urzędu pocztowego, jednego z 21 wiodących urzędów w strukturze sieci. Jak podawał J. S., od takich osób, posiadających doświadczenie i odpowiednią wiedzę, oczekiwał zaangażowania się w nowe realia jakich przyszło spółce funkcjonować, oczekiwał właściwego zarządzania zespołem i kreatywności od tych osób. Takie też osoby wskazał jako tzw. liderów wyzwań wzrostu. Opisując owo zagadnienie świadek podał, iż liderami zostali naczelnicy owych 21 wiodących urzędów pocztowych, w tym powódka. Ich zadaniem miało być budowanie współpracy między urzędami, praca nad wynikiem finansowym, wspieranie ludzi, doradzanie im. Od naczelników urzędów wiodących dyrektor oczekiwał zatem pełnego utożsamienia się z celami spółki, identyfikowania się z nimi.

Świadek wskazał, iż w odniesieniu do powódki uwagi co do jej pracy jako naczelnika pojawiły się już w 2013r. Uznał wtedy świadek, iż w urzędzie powódki nie były przestrzegane procedury, zwłaszcza te dotyczące standardów obsługi klienta, oferowania mu usług, zaangażowania pracowników w realizację zadań. Nadto zaznaczył, iż powódka, będąc zobowiązana do nakładania zadań urzędu na poszczególnych pracowników, czyni to – zdaniem świadka – w sposób nieprawidłowy a mianowicie rozdziela owe zadania po równo na każdego pracownika, uzależniając je jedynie od obecności pracownika w pracy w danym okresie. Jest to w ocenie świadka niewłaściwa praktyka, która pozostaje w oderwaniu od indywidualnych możliwości danego pracownika a która to w efekcie prowadzi do osiągnięcia niskiego poziomu realizacji planów.

Już na spotkaniu z naczelnikami urzędów jakie odbyło się styczniu 2014r., przy omawianiu wyników za 2013rok, podnoszone były kwestie skutecznego ofertowania przez pracowników jako istoty wykonania planów. Podkreślono wagę pracy z listonoszami i asystentami oraz rozliczania ich z nakładanych zadań. Polecono stosowanie Arkusza Menadżera i omówiono zasady funkcjonowania tego narzędzia oraz jego możliwości.

/dowód: protokół z narady – k. 247- 250/

Ponadto, wizyty w urzędzie w G., zarówno J. S. jak i innych pracowników regionu sieci tj. M. B. i A. D. – pokazały, iż pracownicy powódki niewłaściwie ofertują usługi urzędu, nie znają wszystkich ofert oraz nie mają wiedzy co do stanu zaopatrzenia urzędu w niektóre produkty będące przedmiotem usług. Na cyklicznych spotkaniach jakie dyrektor odbywał z naczelnikami urzędów podnoszone były wszystkie te kwestie, omawiano realizację sprzedaży usług bankowo – pocztowych, wyniki z wyznaczonych zadań itp.. Podkreślano też znaczenie Arkusza Menadżera czyli programu - narzędzia służącemu naczelnikom weryfikacji indywidualnych wyników sprzedażowych. Wskazywano na znaczenie nakładania celów jednodniowych i tygodniowych oraz zadań premiowych i konsekwencji w ich rozliczaniu, poruszano temat ofertowania usług oraz wizualizacji placówek, uaktywnienie służby doręczeń oraz pracowników odpowiedzialnych za właściwe zatowarowanie placówek.

/dowód: notatki ze spotkania - k. 188 – 197/

Niewłaściwe realizowanie w urzędzie powódki przyjętych założeń oraz zasad przekładało się, jego zdaniem, na poziom realizacji planów nałożonych na urząd, który to był niezadowolający. Wskaźnik wykonania planu w urzędzie

pocztowym 1 w G. za okres 7 miesięcy 2014r. wyniósł 90,67% (50,49 % w skali roku). Był to jeden z najgorszych wyników jakie osiągały urzędy wiodące w regionie sieci.

/dowód: wskaźniki realizacji planów – k. 47 – 49/

Ocenę działań powódki powieliły też świadkowie M. B. oraz A. D..

M. B. zatrudniona jest w regionie sieci jako kierownik sekcji sprzedaży i sieci i stanowisko to piastuje od listopada 2013r. Wcześniej pracowała w dziale koordynacji sprzedaży. Do jej obowiązków należy odpowiedzialność za realizację planów sprzedaży przez podległe placówki pocztowe, w tym urząd pocztowy 1 w G..

Składając zeznania świadek wskazała, iż plan jaki region ma osiągnąć określany jest przez zarząd w W. a z kolei w regionie sieci jest on rozdzielany na poszczególne placówki. W ocenie świadka widoczne były już od listopada 2013r., kiedy to objęła swoje stanowisko, niedociągnięcia w funkcjonowaniu urzędu powódki. Polegały one na błędach w organizacji urzędu, na braku komunikacji, braku delegowania zadań na pracowników. Będąc w sierpniu 2014r. w urzędzie świadek stwierdził, iż pracownik placówki poinformował klienta o braku towaru podczas gdy później okazało się, iż towar taki jest na stanie. Nadto, nie proponowano klientom usług „z górnej półki”, usług komplementarnych i dodatkowych, przedstawiania korzyści z dostępnej oferty, pracownik nie potrafił wyliczyć podstawowej składki ubezpieczenia.

/dowód: notatka – k. 201/

Nadto, zdaniem świadka, pracownicy nie znali swoich planów a Arkusz Menadżera czyli narzędzie służące i pracownikom i naczelnikom monitorowaniu realizacji planów, było wdrożone w urzędzie dopiero od lipca 2014r. podczas gdy w innych urzędach funkcjonowało już od stycznia 2014r. Powódka plany nakładała na pracowników po równo co nie było prawidłowe. Przykładem takiego błędnego nakładania planu byli, zdaniem świadka, doręczyciele. Świadek podkreślał duże znaczenie w udziale w zysku usług z doręczeń (ok. 60 % dochodów) i możliwości jakie daje owa służba w zakresie realizacji zadań. Tymczasem powódka nie uwzględniała tej służby przy różnicowaniu w nakładaniu planów, rozdzielała je równo. Powódka otrzymywała od świadka pocztą elektroniczną informacje na temat wymagań odnośnie nakładania planów, rozdzielania ich na pracowników a także otrzymywała materiały szkoleniowe np. na temat sposobu ofertowania, schematy rozmówek klientami, kartę obserwacji pracownika czy generator testów wiedzy.

/dowód: wydruki listów email świadka do powódki – k. 219-246/

Świadek wskazał też, iż od powódki oczekiwano aktywności, reagowania na pogarszające się wyniki a wiedzę o zbyt niskich wynikach miała już od marca 2014r. Spadek realizacji planów był omawiany na tych spotkaniach i podkreślano na nich ten problem. Wskazywano na różne możliwości w sposobie motywowania pracowników, na pomysły wykorzystywane w tym celu przez innych naczelników w innych placówkach. U powódki świadek dostrzegał natomiast postawę bierną, zamkniętą. Oczekiwano od powódki analizy tej sytuacji, zmiany w sposobie działania. Sytuacja natomiast jaka świadek widział w urzędzie powódki pokazywała, jego zdaniem, iż u pracowników brak jest motywacji, brak też jest u nich wiedzy o produktach, o sposobach ich ofertowania najkorzystniejszych dla urzędu. Powódka winna była monitorować na bieżąco te kwestie, zauważać gdzie są braki, gdzie jest problem, analizować go i następnie rozwiązywać.

Odnośnie nałożonego na urząd powódki planu na rok 2014 świadek stwierdził, iż wprawdzie był on większy niż za rok 2013 lecz był realny i możliwy do wykonania. Obszar urzędu w G. jest jednym z większych w regionie, ma potencjał.

Plan nałożony na urząd na rok 2014 wyniósł kwotę 2969200,77 zł, na rok 2013 - 2143525,10 zł.

/dowód; zeznanie św. M. B. – k. 168-171, plany – k. 174-178/

Swoje zastrzeżenia co do pracy powódki przekazała też świadek A. D. – kierownik działu wsparcia sprzedaży w regionie sieci w O.. Podkreśliła, iż w urzędzie powódki nastąpił spadek poziomu realizacji zadań i spadek ten był niepokojący. W poszczególnych miesiącach wynosiły one: styczeń 2014r. – 92,31%, luty – 83,95%, marzec – 90,15%, kwiecień – 86,88%, maj – 90,60%, czerwiec – 91,69%, lipiec – 100,41%, sierpień – 95,48%, wrzesień – 93,86%.

W ocenie świadka wyniki te pokazują, że nie wszystkie możliwości urzędu powódki zostały wykorzystane. Chodzi tu, zdaniem świadka, o nakładanie zadań na pracowników bez różnicowania tych planów. Takie nakładanie planów nie było właściwe, należało plany różnicować w odniesieniu do cech danego pracownika, jego możliwości, temperamentu, regionu w jakim działa itp. Miało to wpływ na realizację planów. W ocenie świadka nałożony na urząd plan na rok 2014 był realny choć większy od planu na rok 2013 o 16%. W 2014r. w strukturę urzędu weszły placówki w M. i K. a zatem ich plany też musiały wejść w plan urzędu w G.. Stopień wykonania tego planu wpłynął, zdaniem świadka, na ocenę powódki dokonaną przez dyrektora regionu. Te właśnie dwie kwestie – ocena i poziom wykonania planu – stały się powodem do wypowiedzenia powódce warunków umowy o pracę.

/dowód: zeznanie św. A. D. – k. 255-257/

Zeznania opisanych wyżej świadków pokazują, zdaniem Sądu, iż powódka nie spełniła oczekiwań pracodawcy jeśli chodzi o odnalezienie się w nowej sytuacji rynkowej a w związku z tym w nowej roli jaką muszą spełniać naczelnicy urzędów – w roli menadżera. Przełożeni powódki oczekiwali od niej innej postawy – bardziej kreatywnej, inicjującej i odpowiadającej na zmiany. Oczekiwania te dotyczyły zwłaszcza zmian co do sposobu nakładania zadań na pracowników – nakładania ich w taki sposób aby ich wielkości uwzględniały indywidualnie każdego pracownika, jego możliwości, doświadczenie, charakter czy region, w którym działa. Zdaniem świadków powódka nie wykorzystywała też możliwości jakie dawało narzędzie w postaci Arkusza Menadżera, w którym to na bieżąco widnieć winny dane co do stopnia realizacji planu przez danego pracownika. W postawie powódki widzieli bierność, brak otwartości na zmiany. Nie są to cechy jakimi winien cechować się dobry menadżer. Na taką ocenę wpływ miało, jak wskazywali świadkowie, bierność powódki w zakresie nadzoru nad podległym zespołem pracowniczym w zakresie realizowania przez nich planów, bierność w komunikacji na temat tych planów, brak odpowiedniego motywowania pracowników.

Przypomnieć tu należy, iż pozwany wskazywał w szczególności na brak właściwej komunikacji celów dla członków zespołu, brak przekładania celów nałożonych na urząd na członków zespołu, co skutkuje brakiem informacji o podstawowych założeniach planowych zarówno w zakresie pojedynczego pracownika jak i celu urzędu, niewłaściwe nakładanie celów poprzez nakładanie celów bez analizy stanowiskowej oraz możliwości indywidualnych pracownika, brak właściwej komunikacji zwrotnej co do osiągniętych wyników pracowników oraz wyników urzędu, co w konsekwencji wpłynęło na nie zrealizowanie planów sprzedażowych na wymaganym poziomie. W tym sformułowaniu mieści się, zdaniem Sądu, zasadniczy zarzut wobec powódki - brak aktywności powódki jako naczelnika w aspekcie relacji z pracownikami odnośnie wytwarzania u nich poczucia tożsamości z pracodawcą, z jego celami a ten brak aktywności przejawiał się między innymi brakiem odpowiedniej komunikacji w przekazywaniu zadań. Te zastrzeżenia znajdowały potwierdzenie w bezpośredniej obserwacji pracowników powódki.

Oceny tej nie mogą zmienić, w ocenie Sądu, zeznania świadków – pracowników urzędu w G., którzy podawali, iż powódka przekazywała podległym pracownikom plany do wykonania i monitorowała ich wykonanie – ani też złożonych do akt notatek ze spotkań powódki z pracownikami.

/dowód: zeznania św. M. F.- k. 164v- 165v, J. W. – k. 164v-166v, notatki – k. 74- 99, zadania premiowe – k. 101- 143/

Sąd podziela tu argumentację pozwanego, że postawa powódki nie może być akceptowana zważywszy na rolę jaką spełnia naczelnik wiodącego w regionie sieci urzędu. Pozwany ma prawo mieć wizję co sposobu prowadzenia działalności i metod jakie, jego zdaniem, mają doprowadzić do celu jakim jest jak największy zysk finansowy. Prawo to obejmuje też oczekiwania co do postawy swoich pracowników zajmujących stanowiska kierownicze, ich metod działania.

Wskazywane wyżej zeznania a także protokoły ze spotkań dyrektora z naczelnikami wskazują na to, że powódka miała świadomość co do tego na jakie aspekty pozwany kładzie nacisk, na co zwraca baczną uwagę i jakie ma oczekiwania wobec naczelników urzędów pocztowych. Wynika z nich, iż omawiane były zagadnienia dotyczące np. nakładania planów, wyników z ich realizacji, szkolenia pracowników w zakresie ofertowania i znaczenia tych szkoleń dla wyników finansowych. Wynik jednak jaki osiągnął za 7 miesięcy roku 2014 urząd kierowany przez powódkę nie był dla pozwanego zadowalający.

Odnosząc się w tym miejscu do zarzutu powódki, iż nie miała wiedzy co do wymaganego stopnia realizacji planu na poziomie 95% wypada stwierdzić, iż nie może to mieć znaczenia. Przyznała powódka, że oczekiwania dyrektora J. S. co do wyników jakie ma osiągnąć urząd powódki do końca czerwca 2014r. wynosiły 100% a zatem to do takiego wyniku powódka winna była dążyć .

Poza tym, z twierdzeń prezentowanych przez powódkę wynika, iż w istocie ocena powódki swojej pracy odbiega znacząco od oceny dokonanej przez przełożonego. Nie widzi powódka potrzeby zmian w sposobie nakładania przez nią zadań na pracowników ani w sposobie komunikowania się z pracownikami jeśli chodzi o nakładane zadania i cele urzędu. Taka rozbieżność w sposobie patrzenia na pracę, na urząd wskazuje na to, iż rzeczywiście powódka nie utożsamia się z pracodawcą, z jego celami.

W ocenie sądu, pracodawca ma prawo do tego by wymagać od swoich podwładnych, zwłaszcza jeśli są to osoby zajmujące kierownicze stanowiska, aby znał metody działania pracodawcy i akceptował je a nadto by przystosowywał się do wymagań wobec niego stawianych przez pracodawcę. Jeśli takiej akceptacji nie ma trudno mówić o dobrej współpracy.

Mając na uwadze powyższe wywody należy stwierdzić, iż przyczyny wskazane w wypowiedzeniu zostały w toku procesu wykazane i mogą one stanowić podstawę do skutecznego wypowiedzenia powódce warunków pracy i płacy. Analizując to wypowiedzenie nie należy zapominać o tym, iż stanowi ono normalny sposób zmiany umowy o pracę.

Od pracownika zajmującego stanowisko kierownicze pracodawca ma prawo oczekiwać, że właściwie pojmuje on sytuację zakładu i jego potrzeby na powierzonym mu odcinku. Tymczasem mimo uwag i zaleceń wobec powódki po jej stronie brak było oznak współpracy z przełożonymi, brak też było uznania, że jest taka potrzeba. Wydaje się, że w takiej sytuacji decydujące i przeważające znaczenie ma wykładnia celów i zalecenia przełożonych, a nie własne zapatrywania i ocena.

Zasadnym będzie w tym miejscu przywołanie tezy wyroku Sądu Najwyższego z dnia 4 listopada 2010 r. w sprawie III PK 23/10, a mianowicie:

„Ocena zasadności wypowiedzenia powinna być dokonywana także z uwzględnieniem słuszych interesów pracodawcy, a nie tylko okoliczności leżących po stronie pracownika”.

Mając na uwadze fakt, że wobec pracownika zatrudnionego na kierowniczym i samodzielny stanowisku kryteria oceny winny być ostrzejsze i surowsze, utrata zaufania zatem wobec powódki jest całkowicie zrozumiała i oparta na racjonalnych i obiektywnych przesłankach.