

EMLÉKEZTETŐ

amely készült a 2015. november 12-én megtartott egyeztető megbeszélésen

Jelen vannak

A mellékelt jelenléti ívek szerint

Napirendi pont: Tájékoztatás a Kereskedelem területen a pénztárak és ÜC-k átalakulási ütemtervéről, a pénztárak nyitvatartásának vizsgálatáról, egyes kétablakos pénztárak működtetésének jellemzőiről a hónap 2. felében

Munkáltató tájékoztatása szerint a korábban felmerült és jelzett problémák miatt kezdeményezett szakmai vizsgálat november 11-én befejeződött. A szakmai jelentésen alapuló felelősség megállapítására 15 nap áll rendelkezésre, ennek eredményéről a munkáltató tájékoztatást fog adni.

A kollégáktól sok visszajelzés érkezett, amit ezúton is köszön a munkáltató. A kapott vélemények megoszlanak, a már végrehajtott és a tervezett személyi intézkedések célja, hogy a felmerült problémák megszűnjenek, az emberi és munkakapcsolat javuljanak, ill. a szükséges esetekben kerüljön sor megfelelő szankcionálásra

Mind munkavállalói, mind szakszervezeti oldalról is érkezett olyan észrevétel, mely szerint a kollégák értékelik a munkáltató általi meghallgatásokat, ill. a tett lépéseket, ami miatt már érzékelhető javulás.

Szakszervezet: Fontos, hogy figyelünk egymásra és komolyan vesszük egymást, fontos együttműködési pont és közös érdekünk a jó munkakörülmények biztosítása.

Munkáltató: Jobbítási lehetőségeket épít be a munkafolyamatokba, melyeket a jövőben is tervez megosztani az érdekképviselőkkel.

Munkáltató bemutatta a 2013 évtől megtett különböző intézkedések hatását a jegyár-bevételre. Megállapítható, hogy 2013. szeptemberben 55 pénztár üzemelt 79 pénztáráblakkal. 2014-től kezdődött meg az automaták telepítése, ill. az Ügyfélcentrumok megnyitása. Az utazási jegyhez jutási lehetőségek bővülésének (bérletpénztári nyitvatartási idők növekedésének) hatása éves szinten nettó 300 M Ft körüli összegre becsülhető.

A nyitva-tartások kibővítéséből származó munkaóra és személyi jellegű ráfordítás többlet 2013-ban 10-11 ezer túlóra.

Az értékesítési csatornák transzformációs folyamatában az automaták telepítésével párhuzamosan történtek pénztár-bezárások, melyek eredménye: (2015. november 12.-i állapot):

- 9 db ÜC
- 19 db pénztár
- 300 db új automata

Vizsgálták a kétablakos pénztáraknál a 2. ablak nyitvatartásának hatékonyságát. Az automaták telepítésével bezárásra kerülhetnek egyes pénztárak második ablakai. A döntések előkészítésénél minden esetben figyelembe veszik az eladott jegyek, bérletek darabszámát és az utasforgalmat. A

vizsgálatok szerint egyes pénztáraknál (KÖKI, Ferenciek tere) a forgalom időbelisége miatt indokolt az osztott műszak megtartása, melyet a szakterület igyekszik egyenletesen elosztani a kollegák között:

- a jelenlegi gyakorlat szerint 3-4 nap jut elosztva 1 hónap alatt 1 főre;
- a lakóhely lehetőség szerint figyelembe vételre kerül;
- a kapcsolódó kompenzáció esetleges módosításának felülvizsgálata folyamatban van.

Egyedi problémafelvetések és válaszok:

- A Szakterület vizsgálja meg, hogy az infós műszakot hasznos lenne Kelenföld helyett pl. Mórícson alkalmazni. – A novemberi beosztás már így készült, hogy a Móríczi Ügyfélközpontban minden munkanapon van infós kolléga.
- A Szakterület vizsgálja meg, hogy a 20 perces pihenőidő teljes mértékben az értékesítő munkatársak rendelkezésére álljon. – A 20 perc munkaközi szünet tisztán szünet, úgy van kialakítva, hogy a 20 percet tisztán tudják igénybe venni. Az érkező műszakiztató kollégának van kezdés előtt-után elszámolási ideje. Aki a műszaki idejét veszi ki, nem kell zárást készítenie
- A Szakterület vizsgálja meg, hogy egyes értékesítők által SAP-ban ellátandó folyamatok (pl. csere) megfelelőek-e, nem túl lassúak-e. – A SAP külön-engedélyes funkcióról egy 9 oldalas részletes útmutató készült, mely része lesz a cserével és visszaváltással kapcsolatos munkautasításnak. Az oktatás fejlesztésével tervezett a folyamat gyorsítása
- A Szakterület vizsgálja meg, hogy a pénztárosoknál van-e lehetőség az utazások miatti túlórákat a munkavállaló számára is jobban nyomon követhető módon dokumentálni. – Jelenlegi gyakorlat az ügyfélközpontos kollégáknál, hogy nem kell feltüntetni túlórákat, mivel minden munkaidőben történik. Tervezték a beosztáson plusz sor felvétele a költözésre vonatkozó adatok (óra, perc) megjelenítésére és követhetőségére.
- Őrmező ügyfélközpontra vonatkozó utastájékoztató nem megfelelő – Az intézkedés folyamatban, helyszíni bejárásra 11.11-én került sor. Padlómatrica kihelyezése tervezett.
- A Szakterület MÁV-os záráshoz biztosítson munkaidőt, különösen akkor, ha a MÁV-os és a BKK-s értékesítés zárása szükséges, ez összesen kb. 30 perc zárási idő elszámolását jelenti. – Lehetséges megoldás, hogy a félóra mindig a műszak végén legyen. A változtatás 2015.11.15-től tervezett, a bevezetést követő tapasztalatok alapján további helyszíni pontosító vizsgálat szükséges lehet.
- A novemberi beosztások összehangolása sok problémával járt. – A hónap második felétől tervezik megvalósítani az infózási teher egyenletesebb elosztását.
- „Készenléti tartalékállomány” felállítása – A munkáltató vizsgálja a megoldási lehetőségeket.

Munkáltató a jövőre vonatkozóan jelzi, hogy a források rendelkezésre állása esetén meghatározott helyszíneken lehetséges további Ügyfélközpontok nyitása 2016-ban, ezek közül az első félévben két ÜC kialakítása történik meg.

2015. decemberében 42 db TVM beszerzése és telepítése várható még, ehhez kapcsolódóan az értékesítési csatornák transzformációs hatásvizsgálata folyamatban van, az eredményről az érdekképviselők tájékoztatást kapnak. Az újabb TVM-ek üzembe állítása részben szolgáltatási pontok bővülését, részben a kis forgalmú pénztárak kiváltását célozza. Hosszabb távú cél a TVM használat népszerűsítése.

Munkáltató:

Kérdésre válaszolva jelzi, hogy az osztott műszakkal történő munkaszervezés mind a munkavállalók, mind a munkáltató szempontjából sok nehézséggel jár, ennek kompenzációja szükséges. A részmunkaidős foglalkoztatásra nem volt jelentkező.

A folyamatban lévő munkakör-értékelési projekt keretében a munkáltató tervezi a jövedelmi kérdések áttekintésével párhuzamosan az optimális munkaszervezési lehetőségek feltárását.

Az értékesítés jutalékrendszerének felülvizsgálata jelenleg zajlik, tervezik a minőségi munkavégzés kiemeltebb javadalmazását, továbbá jelenleg nem szereplő tételek beemelését. Az elkészült tervezetet az érdekképviselőkkel kívánja véleményeztetni. A módosított ösztönző rendszer bevezetésére várhatóan jövő év elején kerül sor. Az osztott munkaidővel kapcsolatos kompenzáció szabályozására ezen ösztönzési rendszer keretében, illetve a KSZ módosítási tárgyalásoknál kerülhet sor.

Szakszervezet: Az elkövetkező időben tervezi-e pénztár bezárását? A rendkívüli munkaidő elrendelés létszámhiányhoz kapcsolódik-e, ill. mennyire befolyásolja a mértéke a munkahelyi fluktuációt?

Munkáltató:

Az adatsorokon bemutatott rendkívüli munkaidő elrendelés száma nem tervezett, jellemzően az előre nem látható, váratlan esetekben, pótlás miatt kellett elrendelni, ill. az ÜC-k nyitásához kapcsolódó képzéseknél jelentkező pótlásokat kellett biztosítani.

A szervezet és a szakterület a racionális és hatékony működés érdekében dolgozik a felmerült kérdéseken, ezért – várhatóan még ebben az évben – az új intézkedések bevezetése előtt előzetes tájékoztatást ad.

Szakszervezet: A tájékoztatást tudomásul veszi és egyetért a munkáltató javaslatával.

Kmf.

Az emlékeztetőt készítette: Albert Judit BKK HR, Bauer János BKK Kereskedelem

Ellenjegyezte: Gelencsér László, BKSZSZ