УКРАЇНА

ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
УПРАВЛІННЯ З ПИТАНЬ ПРАЦІ

майд. Профспілок, 5, м.Запоріжжя, 69005, тел. (061) 228-01-72
e-mail: reception.uzpp@zp.gov.ua Код ЄДРПОУ 41904647

06.01.2022 №01-14/1643 На №_____від_____

Директору
Запорізького обласного центру
зайнятості
Ірині ДУДНІК

Голові профспілкового комітету
Запорізького обласного центру
зайнятості
Ользі ТАРАКАНОВІЙ

Про реєстрацію
колективного договору

Повідомляємо, що колективний договір між роботодавцем та трудовим колективом Запорізького обласного центру зайнятості на 2022-2025 роки, зареєстровано управлінням з питань праці Запорізької міської ради (далі – управління) 06 січня 2022 за № 19.

Звертаємо увагу, що відповідно до Порядку повідомної реєстрації галузевих (міжгалузевих) і територіальних угод, колективних договорів змін і доповнень до них, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України 13.02.2013 №115 (в редакції Постанови Кабінету Міністрів України 21.08.2019 №768), управління, як реєструючий орган:

- оприлюднює на сайті міської ради та щомісяця оновлює реєстр галузевих (міжгалузевих), територіальних угод, колективних договорів, змін і доповнень до них, їх текст, рекомендації щодо приведення угоди (договору) у відповідність з вимогами законодавства (у разі їх наявності);
- не робить жодних написів на примірнику угоди, договору, змін і доповнень до них і не повертає його сторонам.

Начальник управління Вадим ЗУБКО

Гібатова, 228-06-10

Представник роботодавця
Директор Запорізького
обласного центру зайнятості
_____Ірина ДУДНІК

Від трудового колективу
Голова профспілкового комітету
Запорізького обласного центру
зайнятості
_____Ольга ТАРАКАНОВА

Прийнятий на загальних
зборах трудового колективу
обласного центру зайнятості
"17_" грудня_ 2021_ року

КОЛЕКТИВНИЙ ДОГОВІР
на 2022-2025 роки

між адміністрацією і профспілковим комітетом
Запорізького обласного центру зайнятості

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Мета укладення колективного договору

Цей договір укладено з метою регулювання трудових та соціально-економічних відносин, узгодження інтересів працівників і роботодавця з питань, що є предметом цього договору.

Положення і норми договору розроблено відповідно до Кодексу законів про працю України, Закону України «Про колективні договори і угоди», Закону України «Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності», інших нормативних актів діючого законодавства України.

Договір містить узгоджені права та обов'язки сторін, що його уклали, щодо створення умов підвищення ефективності роботи установи, реалізації на цій основі професійних, трудових і соціально-економічних прав та інтересів працівників.

2. Сторони договору та їх повноваження

2.1. Договір укладено між Запорізьким обласним центром зайнятості, в особі директора Запорізького обласного центру зайнятості Дуднік І.О., з однієї сторони (далі – **сторона роботодавця)** і профспілковим комітетом Запорізького обласного центру зайнятості в особі голови Тараканової О.Г., від імені трудового колективу (далі – **профспілкова сторона**).

2.2. Сторона роботодавця підтверджує, що має повноваження, визначені чинним законодавством України та Положенням про Запорізький обласний центр зайнятості, на ведення колективних переговорів, укладення колективного договору і виконання зобов'язань, визначених цим договором.

2.3.Профспілкова сторона має повноваження, визначені чинним законодавством України та Статутом профспілки, на ведення колективних переговорів, укладення колективного договору і виконання зобов'язань профспілкової сторони, визначених цим договором.

2.4. Сторони визнають взаємні повноваження, зобов'язання відповідних сторін, паритетність представництва, рівноправність сторін, взаємну відповідальність, конструктивність та аргументованість при проведенні переговорів (консультацій) щодо укладення договору, внесення змін і доповнень до нього, вирішення всіх питань, що є предметом цього договору.

2.5. Сторони оперативно вживатимуть заходи до усунення передумов виникнення колективних трудових спорів (конфліктів) в ході реалізації зобов'язань і положень колективного договору, віддаватимуть перевагу розв'язанню спірних питань шляхом проведення консультацій, переговорів і примирних процедур відповідно до законодавства.

3. Сфера дії договору

3.1. Положення договору поширюються на всіх працівників Запорізького обласного центру зайнятості та його філій. Окремі положення договору, що визначаються за взаємною згодою, поширюються на пенсіонерів; колишніх працівників організації; на працівників, звільнених з ініціативи адміністрації (у зв'язку із змінами організації), до моменту їх-

працевлаштування. Положення договору є обов'язковими для сторін, що його уклали.

3.2. Жодна з сторін протягом дії договору не може в односторонньому порядку призупинити виконання прийнятих зобов'язань за договором.

4. Термін дії колективного договору та набуття їм чинності

4.1. Договір укладено на 2022-2025 роки, але він діє з моменту підписання до укладення нового договору.

4.2. Сторони розпочинають переговори з укладення нового договору не пізніше ніж за три місяці до закінчення строку дії договору, на який він укладався.

4.3. Колективний договір укладено в трьох примірниках, що зберігаються у кожної зі сторін та в органі, який проводить реєстрацію, та мають однакову юридичну силу.

5. Порядок внесення змін та доповнень до договору

Зміни і доповнення до договору вносяться тільки за взаємною згодою сторін і, в обов'язковому порядку, в зв'язку зі змінами чинного законодавства з питань, що є метою договору.

Сторона, яка ініціює внесення змін і доповнень до договору, письмово повідомляє іншу сторону про початок проведення переговорів (консультацій) та надсилає свої пропозиції, що спільно розглядаються у 10 денний термін з дня їх одержання іншою стороною.

6. Інші умови

6.1.Даний колективний договір зберігає силу у випадку зміни структури і найменування установи, а у випадку реорганізації може бути переглянутий за згодою сторін.

6.2.Положення даного колективного договору діють до укладання нового договору.

6.3.У разі, якщо колективним договором встановлені пільги та компенсації, що не передбачені чинним законодавством України, які потребують матеріального забезпечення, витрати здійснюється за рахунок позабюджетних надходжень, спонсорської допомоги та економії по фондах заробітної плати і матеріального заохочення.

РОЗДІЛ
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ СТОРІН

Роботодавець зобов'язується:

1. Для виконання професійних завдань своєчасно, у відповідності з обсягом фінансування, забезпечувати працівників матеріально-технічними ресурсами, необхідними для виконання ними своїх професійних обов'язків та створення належних умов праці.

2. Забезпечувати розвиток і зміцнення матеріально-технічної бази.

3. Брати участь у заходах профспілкової сторони щодо розгляду питань трудових і соціально-економічних відносин працівників.

Профспілкова сторона зобов'язується:

1.Сприяти зміцненню дисципліни в колективі.

2.Проводити роботу з працівниками стосовно раціонального та бережливого використання обладнання, матеріальних ресурсів, збереження майна.

3.При необхідності запрошувати повноважного представника сторони адміністрації на засідання профспілкової сторони, де розглядаються питання трудових і соціально-економічних прав працівників.

РОЗДІЛ
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОДУКТИВНОЇ ЗАЙНЯТОСТІ

Роботодавець зобов'язується:

1. Рішення про зміни в організації праці, ліквідації, реорганізації, скорочення чисельності або штату працівників приймати після попереднього проведення переговорів (консультацій) з профспілковим комітетом відповідно до вимог чинного законодавства.

2. У разі виникнення причин економічного, технологічного, структурного чи аналогічного характеру або у зв'язку з реорганізацією, через які неминучі вивільнення працівників з ініціативи адміністрації, проводити їх за умови письмового повідомлення профспілкової сторони, відповідно до вимог чинного законодавства.

3. Проводити консультації з профспілковою стороною стосовно визначення та затвердження заходів щодо запобігання звільненню працівників, їх можливого працевлаштування та забезпечення соціальної підтримки.

4. При вивільненні працівників дотримуватись вимог законодавства щодо переважного права на залишення на роботі та гарантій окремим категоріям працівників.

5. Попереджати працівників про їх вивільнення відповідно до вимог чинного законодавства.

6. Надавати працівникам підприємства безоплатні юридичні консультації та необхідну інформацію щодо чинного трудового законодавства, гарантій на працю, соціально-економічних пільг, передбачених законодавством і колективним договором.

Профспілкова сторона зобов'язується:

1. Здійснювати контроль за виконанням законодавчих та нормативних актів з питань зайнятості працівників, використанням і завантаженням робочих місць.

2. Не надавати згоди на вивільнення працівників у разі порушення стороною адміністрації вимог законодавства про працю та зайнятість.

3. Проводити спільно зі стороною адміністрації консультації з питань звільнення працівників та здійснення заходів щодо недопущення, зменшення

обсягів або пом'якшення наслідків звільнень. Вносити пропозиції про перенесення строків або тимчасове припинення чи відміну заходів, пов'язаних зі звільненням працівників.

4. Забезпечувати захист звільнюваних працівників згідно з чинним законодавством. Контролювати надання працівникам переважного права залишення на роботі відповідно до ст.42 КЗпП. Не допускати звільнення за ініціативою адміністрації вагітних, жінок, які мають дітей віком до трьох років (до шести років - частина шоста статті 179 КЗпП України), одиноких матерів при наявності дитини віком до 14 років або дитини з інвалідністю (стаття 184 КЗпП України).

РОЗДІЛ
ОПЛАТА ПРАЦІ

Роботодавець зобов'язується:

1. Забезпечити оплату праці відповідно до норм чинного законодавства.

2. Проводити оплату праці працівників Запорізького обласного центру зайнятості з дотриманням вимог Закону України «Про оплату праці», наказів відповідного Міністерства та «Положення про оплату праці та матеріальне заохочення працівників та робітників центрів зайнятості Запорізької області».

3. Встановлювати надбавки та доплати відповідно до «Положення про оплату праці та матеріальне заохочення працівників та робітників центрів зайнятості Запорізької області».

Право встановлення надбавок та доплат до посадових окладів працівникам має директор обласного центру зайнятості за поданням безпосереднього керівника.

Надбавка за інтенсивність праці встановлюється працівникам диференційовано у розмірі до 100 відсотків посадового окладу залежно від:

- виконання працівником більш складної і відповідальної роботи у порівнянні з іншими працівниками;
- об'єму навантаження на працівника та інтенсивності виконуваної ним роботи;
- використання в роботі працівником знань та навичок, набутих під час навчання та підвищення кваліфікації;
- за умови сумлінного і якісного виконання ними своїх посадових обов'язків, професіоналізму, компетентності, ініціативності та відсутності порушень виконавської та трудової дисципліни.

Надбавка за інтенсивність праці встановлюється працівникам, які відпрацювали не менше 1 місяця з дня прийняття на роботу.

Після припинення або закінчення відпустки по догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку чи відпустки без збереження заробітної плати тривалістю, визначеною у медичному висновку, але не більше ніж до досягнення дитиною шестирічного віку (в окремих випадках, передбачених

законодавством, до 18-річного віку), працівнику установлюється нова надбавка за інтенсивність праці.

У разі несвоєчасного виконання завдань, погіршення якості роботи, порушення трудової дисципліни тощо надбавка за інтенсивність праці скасовується або її розмір зменшується, за поданням безпосереднього керівника.

3. Здійснювати преміювання працівників відповідно до «Положення про порядок преміювання працівників та робітників центрів зайнятості Запорізької області».

4. Здійснювати виплату заробітної плати працівникам у грошових знаках, що мають законний обіг на території України.

5. Здійснювати виплату заробітної плати в робочі дні два рази в місяць через проміжок часу, що не перевищує шістнадцяти календарних днів, та не пізніше семи днів після закінчення періоду, за який здійснюється виплата (за першу частину місяця до 20 числа, за другу – до 5 числа).

Виплачувати заробітну плату напередодні у разі, коли день її виплати збігається з вихідним, святковим або неробочим днем.

6. Виплачувати заробітну плату в першочерговому порядку перед іншими платежами.

7. Повідомляти працівників при кожній виплаті заробітної плати про дані, що належать до періоду, за який проводиться оплата праці:

а) загальна сума заробітної плати з даними за видами виплат;

б) розміри і підстави утримань із заробітної плати та нарахувань;

в) сума заробітної плати, що належить до виплати.

8. Не приймати в односторонньому порядку рішень, що змінюють встановлені в колективному договорі умови оплати праці.

9. Проводити своєчасно індексацію заробітної плати у зв'язку з ростом індексу споживчих цін згідно з вимогами чинного законодавства.

10. Працівникам, які виконують поряд зі своєю основною роботою, обумовленою трудовим договором, додаткову роботу тимчасово відсутнього працівника за іншою професією (посадою) або обов'язки тимчасово відсутнього працівника без звільнення від своєї основної роботи, здійснювати доплату за суміщення професій (посад) або виконання обов'язків тимчасово відсутнього працівника, згідно вимог Положення про оплату праці та матеріальне заохочення працівників та робітників центрів зайнятості Запорізької області. Умови цього пункту зупиняються при прийнятті відповідних нормативних актів.

Профспілкова сторона зобов'язується:

1. Здійснювати громадський контроль за дотриманням в установі законодавства з питань оплати праці, своєчасною виплатою заробітної плати. Представляти і захищати інтереси працівників установи у сфері оплати праці.

РОЗДІЛ
ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ, РЕЖИМ ПРАЦІ ТА ВІДПОЧИНКУ

Роботодавець зобов'язується:

1. Укладати трудові договори з працівниками в порядку, передбаченому законодавством України, під розписку ознайомлювати працівників з наказом про їх прийняття на роботу.

2. Спільно з профспілковою стороною затвердити у встановленому порядку Правила внутрішнього трудового розпорядку установи.

3. Надавати працівникам роботу відповідно до їх професії, займаної посади та кваліфікації.

4. Здійснювати переведення працівника на іншу роботу виключно у випадках, на підставах і в порядку, встановленому чинним законодавством.

5. Не розривати трудові договори з працівниками у разі зміни підпорядкованості, при реорганізації (злиття, поділу, виділення, перетворення), крім визначених законодавством випадків, а також випадків скорочення чисельності або штату працівників, передбачених п.1 ч.1 ст. 40 КЗпП.

6. Здійснювати звільнення працівників з підстав, зазначених у п.1 ст. 40 КЗпП, лише у випадках, якщо неможливо перевести працівника, за його згодою, на іншу роботу, та за попередньою згодою профспілкового комітету (крім випадку ліквідації підприємства).

7. Надавати профспілковій стороні обґрунтоване письмове подання про причини розірвання трудового договору з працівником.

8. Не допускати звільнення працівника з ініціативи роботодавця в період його тимчасової непрацездатності (крім випадків, передбачених п.5 ч.1 ст.40 КЗпП), а також у період перебування працівника у відпустці.

9. Встановлювати тривалість роботи, перерви для відпочинку і харчування згідно з Правилами внутрішнього трудового розпорядку: робочий тиждень 40 годин при двох вихідних днях: субота, неділя. Напередодні святкових днів тривалість роботи скорочується на одну годину.

10. За взаємною згодою з працівником встановлювати для нього неповний робочий час (день, тиждень), гнучкий графік роботи на умовах і в порядку, визначених законодавством.

11. Встановлювати для вагітних жінок, жінок, які мають дітей віком до 15 років або дитину з інвалідністю, в тому числі таку, що знаходиться під її опікуванням, працівників, які здійснюють догляд за хворим членом сім'ї відповідно до медичного висновку, на їх прохання, скорочену тривалість робочого часу.

12. Дотримуватися вимог законодавства щодо обмеження залучення окремих категорій працівників до надурочних робіт та роботи у вихідні дні.

13. Проводити надурочні роботи, роботу у вихідні, святкові та неробочі дні лише у виняткових випадках, передбачених законодавством, і тільки з дозволу профспілкової сторони відповідно до законодавства.

14. Встановити гарантовану тривалість щорічної оплачуваної відпустки для працівників та робітників - 24 календарних дні, за наявності підстав,

тривалість відпустки визначається згідно із вимогами Закону України «Про відпустки» та іншими нормативно-правовими актами.

Додаткова щорічна відпустка визначена додатком № 1.

15. Надавати щорічні оплачувані відпустки працівникам згідно затвердженого в установлений законодавством термін графіка, на підставі відповідних заяв працівників.

16. На прохання працівника

17. ділити щорічну відпустку на частини будь-якої тривалості за умови, що основна безперервна її частина становитиме не менше 14 календарних днів. Невикористану частину щорічної відпустки має бути надано працівникам, як правило, до кінця робочого року та не пізніше 12 місяців після закінчення робочого року, за який надається відпустка.

18. Одному з батьків, які мають двох або більше дітей віком до 15 років, або дитину з інвалідністю, або які усиновили дитину, матері (батьку) особи з інвалідністю з дитинства підгрупи А І групи, одинокій матері, батьку дитини або особи з інвалідністю з дитинства підгрупи А І групи, який виховує їх без матері (у тому числі у разі тривалого перебування матері в лікувальному закладі), а також особі, яка взяла під опіку дитину або особу з інвалідністю з дитинства підгрупи А І групи, чи одному із прийомних батьків надається щорічно додаткова оплачувана відпустка тривалістю 10 календарних днів без урахування святкових і неробочих днів.

19. За наявності декількох підстав для надання цієї відпустки її загальна тривалість не може перевищувати 17 календарних днів.

20. За бажанням працівника замінювати грошовою компенсацією частину щорічної відпустки. При цьому тривалість наданої працівникові щорічної та додаткової відпустки за відповідний період не повинна бути менша, ніж 24 календарних дні.

21. Надавати щорічні відпустки повної тривалості до настання шестимісячного терміну безперервної роботи у перший рік роботи на підприємстві за бажанням працівника у випадках, передбачених законодавством.

22. Переносити на вимогу працівника щорічну відпустку на інший період у разі несвоєчасної виплати йому заробітної плати за час відпустки.

23. Відкликати працівників із щорічної відпустки лише за їх згодою та у випадках, визначених законодавством.

24. Надавати працівникам додаткові відпустки у зв'язку з навчанням у порядку і на умовах, передбачених чинним законодавством.

24. Надавати працівникам відпустки в порядку і тривалістю, що визначені Кодексом законів про працю України, Законами України "Про відпустки", іншими законами та нормативно-правовими актами України.

28. Виплачувати у разі звільнення працівника грошову компенсацію за невикористані ним дні щорічної відпустки, а також додаткової відпустки працівникам, які мають дітей, враховуючи вимоги чинного законодавства .

29. Сприяти професійному розвитку працівників шляхом запровадження, в порядку, визначеному Законом України «Про професійний розвиток працівників» від 12 січня 2012 року № 4312-VI, атестації працівників.

Атестації підлягають керівники, фахівці Запорізького обласного центру зайнятості крім:

- працівників, які відпрацювали на відповідній посаді менше одного року;
- вагітних жінок;
- осіб, які здійснюють догляд за дитиною віком до трьох років або дитиною з інвалідністю, особою з інвалідністю з дитинства;
- одиноких матерів або одиноких батьків, які мають дітей віком до чотирнадцяти років;
- осіб, які працюють за сумісництвом;
- осіб, які навчаються без відриву від виробництва;
- осіб, яким до досягнення пенсійного віку залишилося два та менше років;
- осіб з інвалідністю.

Атестація проводиться із дотриманням вимог ст. 11-13 Закону України «Про професійний розвиток працівників» від 12 січня 2012 року № 4312-VI.

Профспілковий комітет зобов'язується:

1. Здійснювати контроль за виконанням зобов'язань цього розділу.

2. Розглядати обґрунтоване письмове подання адміністрації про розірвання трудового договору з працівником, який є членом профспілки, що діє в організації, у випадках, передбачених законодавством. Повідомляти адміністрацію про прийняте рішення у письмовій формі в триденний строк після його прийняття.

3. Надавати працівникам безкоштовну правову допомогу та консультації з чинного законодавства. У разі порушення їх трудових прав представляти та відстоювати права працівників у відносинах з власником, судових органах.

РОЗДІЛ
ОХОРОНА ПРАЦІ ТА ЗДОРОВ'Я

З метою створення здорових та безпечних умов праці в установі, для досягнення встановлених нормативів безпеки, гігієни праці, підвищення існуючого рівня охорони праці, запобігання випадкам виробничого травматизму, аваріям і пожежам, **роботодавець зобов'язується:**

1. Контролювати планування та виконання кошторису видатків апарату Запорізького обласного центру зайнятості та його філій за напрямом «Заходи з охорони праці та протипожежної безпеки, виконання яких є обов'язковим», контролювати фінансування на зазначені заходи в межах затвердженого кошторису видатків. Витрачати ці кошти на інші цілі забороняється. Трудові колективи контролюють використання коштів, що призначені на заходи з охорони праці.

2. Затверджувати та контролювати хід виконання плану комплексних заходів щодо досягнення встановлених нормативів безпеки, гігієни праці та виробничого середовища, підвищення існуючого рівня охорони праці, запобігання випадкам виробничого травматизму, аваріям і пожежам, який розробляється службою охорони праці установи щорічно (додаток 2).

3. Забезпечити протягом всього осінньо-зимового періоду стійкий температурний режим у приміщеннях згідно встановлених норм.

4. При прийнятті на роботу ознайомлювати працівника під розписку з колдоговором, правилами внутрішнього розпорядку, умовами праці, наявністю на робочому місці небезпечних і шкідливих виробничих факторів, можливі наслідки їх впливу на здоров'я, а також про його права та пільги і компенсації за роботу в таких умовах відповідно до нормативних актів та колдоговору.

5. Працівники мають право відмовитися від дорученої роботи, при якій створюється ситуація, небезпечна для їхнього життя і здоров'я, якщо такі умови прямо не передбачені трудовим договором, а також для життя і здоров'я інших людей і навколишнього середовища.

6. Проводити навчання і перевірку знань з охорони праці працівників у відповідності до Закону України «Про охорону праці».

7. Проводити у відповідності до нормативних актів згідно встановлених строків експертизу технічного стану обладнання, машин, механізмів, споруд, будівель щодо їх безпечного використання.

8. Працівників, які потребують за станом здоров'я надання легшої роботи або осіб з інвалідністю, переводити, за їх згодою, тимчасово або без обмеження строку на іншу роботу у відповідності з медичним висновком, створювати для них умови праці з урахуванням рекомендацій медико-соціальної експертної комісії та індивідуальних програм реабілітації, вживати додаткових заходів безпеки праці, які відповідають специфічним особливостям цієї категорії працівників.

9. Організувати проведення медичних оглядів працівників, зайнятих на роботах, де є потреба у професійному доборі, щорічного обов'язкового медичного огляду осіб віком до 21 року.

10. Адміністрація має право в установленому законом порядку притягнути працівника, який ухиляється від проходження обов'язкового медичного огляду, до дисциплінарної відповідальності, а також зобов'язаний відсторонити його від роботи без збереження заробітної плати.

Працівники організації, установи зобов'язуються:

1. Дбати про особисту безпеку і здоров'я, а також про безпеку і здоров'я оточуючих людей в процесі виконання будь-яких робіт чи під час перебування в приміщеннях та на території установи;

2. Знати і виконувати вимоги нормативно-правових актів з охорони праці, правила поводження з машинами, механізмами, устаткуванням, користуватися засобами колективного та індивідуального захисту у відповідності до затверджених норм;

3. Проходити у встановленому законодавством порядку попередні та періодичні медичні огляди.

Профспілкова сторона зобов'язується:

1. Здійснювати громадський контроль за дотриманням адміністрацією законодавства про охорону праці, створенням безпечних і нешкідливих умов праці, належних санітарно-побутових умов, забезпеченням працівників спецодягом, спецвзуттям, іншими засобами індивідуального та колективного

захисту, виконанням заходів, передбачених у цьому колдоговорі та нормативних документах.

У разі виявлення порушень вимагати їх усунення.

2. Представляти інтереси працівників у вирішенні питань охорони праці, у випадках, визначених чинним законодавством, вносити роботодавцю відповідні подання.

3. Інформувати працівників про їх права і гарантії в сфері охорони праці, зміни в законодавстві з охорони праці.

4. Брати участь у розслідуванні нещасних випадків, профзахворювань, аварій, складанні актів про нещасний випадок на виробництві, готувати свої висновки і надавати пропозиції, представляти інтереси потерпілого.

РОЗДІЛ
СОЦІАЛЬНІ ПІЛЬГИ ТА ГАРАНТІЇ, СОЦІАЛЬНЕ СТРАХУВАННЯ, ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КУЛЬТУРНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ, ОРГАНІЗАЦІЇ ОЗДОРОВЛЕННЯ І ВІДПОЧИНКУ ПРАЦІВНИКІВ

Роботодавець зобов'язується:

1. Перераховувати своєчасно та у повному обсязі єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування.

2. Створювати належні умови для діяльності комісії з соціального страхування на випадок тимчасової непрацездатності на підприємстві. Сприяти організації санаторно-курортного лікування.

3. Відповідно до ст. 44 Закону України "Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності" відраховувати кошти первинній профспілковій організації на культурно-масову, фізкультурну і оздоровчу роботу у розмірі 0,3 відсотка фонду оплати праці.

4. Забезпечити рівні права та можливості жінок і чоловіків, враховуючи вимоги Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 08.09.2005 № 2866-IV (із змінами та доповненнями):

- забороняється будь-яка дискримінація за ознаками статі. При прийомі на роботу забороняється обмеження щодо віку кандидатів на посади при оголошенні конкурсу, окрім встановлених чинним законодавством, пропонування роботи лише жінкам або лише чоловікам (за винятком специфічної роботи, яка може виконуватися виключно особами певної статі), висування вимог, що надають перевагу одній статі, а також вимагати від осіб, які працевлаштовуються, наданні відомостей про особисте життя, окрім випадків, встановлених чинним законодавство;
- забороняється нерівність у доступі до професійного навчання, підвищення кваліфікації та перепідготовки працівників; не допускається нерівність в оплаті праці жінок і чоловіків при однаковій кваліфікації та однаковій праці, неоднакові умови праці та умови організації робочого часу працівників; нерівний доступ до отримання компенсацій та допомоги;
- забезпечується гендерна рівність у сфері праці з дотриманням принципу недискримінації, спрямованого, зокрема, на врегулювання потенційно конфліктних ситуацій, у разі спричинення дискримінацією.

5. Виконувати норматив щодо працевлаштування осіб з інвалідністю та створювати для них умови доступності та умови праці з урахуванням індивідуальних програм реабілітації.

6. Забезпечити збереження архівних документів, згідно яких здійснюється оформлення пенсій, інвалідності, отримання пільг і компенсацій, в терміни, визначені законодавством.

Профспілкова сторона має право:

У розмірі, який визначається на засіданні профспілкового комітету, в залежності від наявності коштів на рахунках профспілкового комітету:

1. Виплачувати матеріальну допомогу у випадку смерті близьких працівника центру зайнятості.

2. Виплачувати матеріальну допомогу близьким у разі смерті працівника центру зайнятості.

3. Оплачувати рахунки з організації поховань у разі смерті працівника центру зайнятості.

4. Виплачувати матеріальну допомогу пенсіонерам служби зайнятості у разі важкого матеріального становища.

Профспілкова сторона зобов'язується

1. Контролювати цільове використання коштів на виплату соціальних пільг, проведення культурно-масових заходів, доводити інформацію до членів трудового колективу.

2. Розглядати питання про заохочення молодих працівників, охорону праці, їх звільнення, використання коштів на розвиток культурно-масової і спортивної роботи за участю представника молодіжної організації (при їх створенні).

3. Представляти інтереси працівників у комісії з соціального страхування.

4. Організовувати культурно - масові заходи.

РОЗДІЛ
ГАРАНТІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОФСПІЛКОВОГО КОМІТЕТУ, ПРОФСПІЛКОВОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

Роботодавець визнає профспілковий комітет повноважним представником інтересів працівників, які працюють у Запорізькому обласному центрі зайнятості та підпорядкованих структурних підрозділах, і погоджує з ним свої дії, накази та інші локальні нормативні акти з питань, що є предметом цього договору.

Роботодавець зобов'язується:

1. Забезпечувати реалізацію прав та гарантій діяльності профспілкового комітету, встановлених чинним законодавством, не допускати втручання в діяльність, обмеження прав профкому або перешкоджання їх здійсненню.

2. Для забезпечення діяльності профспілкового комітету, проведення профспілкових зборів працівників, для ведення культурно-освітньої,

спортивної, оздоровчої роботи, надавати безкоштовно приміщення з усім необхідним обладнанням, зв'язком, опаленням, освітленням, прибиранням, транспортом, охороною, а також оргтехніку, канцтовари, необхідні для роботи профспілкової організації.

Забезпечувати профспілковій організації можливість розміщувати власну інформацію у приміщеннях Запорізького обласного центру зайнятості в доступних для працівників місцях.

3. Щомісячно утримувати із заробітної плати та перераховувати у безготівковому порядку при отриманні зарплати або протягом 3-х банківських днів після виплати заробітної плати у будь-якій формі, на рахунок профспілкової організації членські профспілкові внески.

4. На час профспілкового навчання працівникам, обраним до складу виборних профспілкових органів, надавати додаткову відпустку тривалістю до 3 календарних днів із збереженням заробітної плати.

5. У разі застосування до працівників, обраних до складу профорганів, дисциплінарних стягнень, повідомляти відповідні профоргани.

6. У разі звільнення з роботи за ініціативою адміністрації працівників, які обрані до складу профспілкових органів, повідомляти відповідні профоргани.

7. Розглядати протягом 7 днів вимоги і подання профспілкових органів щодо усунення порушень законодавства про працю та колективного договору, невідкладно вживати заходів до їх усунення.

8. На вимогу профспілкової сторони надавати в тижневий термін відповідні документи, інформацію та пояснення, що стосуються додержання законодавства про працю, умов праці, виконання колективного договору, соціально-економічних прав працівників та розвитку підприємства.

9. **Сторони домовилися** негайно і безпосередньо співпрацювати в разі будь-якого конфлікту або порушення умов колдоговору з метою знайти взаємно прийнятне рішення проблем, які виникли.

РОЗДІЛ
КОНТРОЛЬ ЗА ВИКОНАННЯМ КОЛЕКТИВНОГО ДОГОВОРУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

З метою забезпечення реалізації положень цього договору, здійснення контролю за його виконанням **сторони зобов'язуються:**

1. Забезпечити регулярний контроль за виконанням колективного договору, оперативно вживати заходи впливу до тих, хто допускає невиконання зобов'язань.

2. Надавати повноважним представникам сторін на безоплатній основі наявну інформацію та документи, необхідні для здійснення контролю за виконанням договору.

3. Сторони, що підписали колективний договір, щорічно до 01 березня звітують про виконання умов колективного договору.

Додатки:

1. Перелік професій і посад працівників, яким надається додаткова відпустка, на 2 арк., в 1 прим.
2. Комплексні заходи щодо досягнення встановлених нормативів безпеки, гігієни праці і виробничого середовища, підвищення існуючого рівня охорони праці, запобігання випадків виробничого травматизму, аваріям та пожежам на 2 арк, в 1 прим. 3. Розпорядок роботи обласного центру зайнятості, на 1 арк., в 1 прим.
3. Правила професійної етики та поведінки працівників служби зайнятості Запорізької області, на 8 арк., в 1 прим.
4. Положення про порядок присвоєння класної кваліфікації водіям автотранспортних засобів в Запорізькому обласному центрі зайнятості, на 3 арк., в 1 прим.

Колективний договір підписали:

від роботодавця

Ірина ДУДНІК

від профспілкової сторони

Ольга ТАРАКАНОВА

Додаток № 1

Перелік професій і посад працівників, яким надається додаткова відпустка

№ з/п	Найменування посад і професій	Тривалість основної відпустки	Тривалість додаткової відпустки	Підстава для надання додаткової відпустки
1	Директор	24	7	Підпункт 2 ч.1 ст. 8 Закону України «Про відпустки»
2	Заступник директора, в т.ч. заступник директора-начальник відділу	24	7	так само
3	Начальники відділів	24	7	так само
4	Заступники начальників відділів	24	7	так само
5	Завідувачі секторів	24	7	так само
6	Провідний інспектор з питань запобігання та виявлення корупції	24	7	так само
7	Провідний інженер з охорони праці, цивільного захисту та мобілізаційної роботи	24	7	так само
8	Фахівці з питань зайнятості (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
9	Фахівці з профорієнтації (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
10	Фахівці з аналізу ринку праці (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
11	Економісти (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
12	Бухгалтери (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
13	Фахівці із зв'язків з громадськістю та пресою (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само

14	Документознавці (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
15	Програмісти (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
16	Інженери з комп'ютерних систем (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
17	Інженери з господарської діяльності (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
18	Інженери з експлуатації будівель та капітального будівництва (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
19	Інспектори по роботі з персоналом (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
20	Аудитори (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
21	Юрисконсульти (провідні, 1, 2 категорії, без категорії)	24	7	так само
22	Старший комірник	24	7	так само
23	Водії автотранспортних засобів	24	7	так само

Директор _____ **Ірина ДУДНІК**

Голова профспілкового комітету _____ **Ольга ТАРАКАНОВА**

Додаток 2

КОМПЛЕКСНІ ЗАХОДИ

щодо досягнення встановлених нормативів безпеки, гігієни праці і виробничого середовища, підвищення існуючого рівня охорони праці, запобігання випадків виробничого травматизму, аваріям та пожежам

№ з/п	Назва заходів (робіт)	Термін виконання	Відповідальні за виконання
1.	Придбання та оновлення наочних посібників, нормативних документів, інформаційних кутків з охорони праці, пожежної безпеки	2022-2025 р.р.	Провідний інженер з охорони праці, цивільного захисту та мобілізаційної роботи Адамчук І.В.
2.	Контроль наявності засобів пожежогасіння, їх справність, технічне обслуговування та своєчасну заміну	2022-2025 р.р. (щорічно в 4 кварталі)	Провідний інженер з охорони праці, цивільного захисту та мобілізаційної роботи Прихожий В.І.
3.	Придбання санітарно-гігієнічних засобів	2022-2025 р.р.	Начальник відділу організації матеріально-технічного забезпечення Татаренко О.В., голова профспілкового комітету Тараканова О.Г.
4.	Поточний ремонт та технічне обслуговування систем кондиціювання та спліт систем	2022-2025 р.р.	Начальник відділу організації матеріально-технічного забезпечення Татаренко О.В.
5.	Профілактичний ремонт та технічне обслуговування газових котелень, ліфтового обладнання та електрообладнання	2022-2025 р.р.	Начальник відділу організації матеріально-технічного забезпечення Татаренко О.В.
6.	Поповнення аптечок першої допомоги медикаментами, контроль строку зберігання, закупівля нових за потреби	2022-2025 р.р.	Провідний інженер з охорони праці, цивільного захисту та мобілізаційної роботи Адамчук І.В., голова профспілкового комітету Тараканова О.Г.

7.	Організація навчання посадових осіб та робітників, що експлуатує та обслуговує обладнання підвищеної небезпеки	2022-2025 р.р.	Провідний інженер з охорони праці, цивільного захисту та мобілізаційної роботи Адамчук І.В.

Директор _____ **І.О. Дуднік**

Голова профспілкового комітету _____ **О.Г. Тараканова**

Додаток № 3

Розпорядок роботи обласного центру зайнятості

В обласному центрі зайнятості встановлено п'ятиденний робочий тиждень з двома вихідними днями (субота і неділя) з таким режимом роботи:

- ✓ початок роботи – о 8 годині;
- ✓ перерва на обід – із 12 години до 12 години 45 хвилин (для філій встановлюється гнучкий графік обідньої перерви, який затверджується директором відповідної філії);
- ✓ закінчення роботи – о 17 годині;
- ✓ у п'ятницю робочий день закінчується о 15 годині 45 хвилин;
- ✓ напередодні святкових і неробочих днів тривалість робочого дня скорочується на одну годину.

У окремих випадках, працівники апарату за розпорядженням керівництва зобов'язані з'явитися на робочі місця для виконання невідкладної роботи у святкові, вихідні та неробочі дні, робота за які компенсується відповідно до чинного законодавства.

Облік робочого часу працівників ведеться відділом по роботі з персоналом.

Усі відлучення працівників обласного центру зайнятості за межі приміщення центру узгоджуються з керівництвом, керівниками структурних підрозділів.

Директор _____ **Ірина ДУДНІК**

Голова профспілкового комітету _____ **Ольга ТАРАКАНОВА**

Додаток 4

ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ ТА ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ЗАПОРІЗЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ

І. Загальні положення.

1.1. Правила професійної етики та поведінки працівників служби зайнятості Запорізької області (далі - Правила) поширюються на усіх працівників Запорізького обласного центру зайнятості та філій Запорізького обласного центру зайнятості (далі - працівники Служби) незалежно від займаної посади при виконанні ними службових обов'язків.

1.2. У Правилах визначені положення, які є для працівників обов'язковими принциповими орієнтирами з питань професійної діяльності, виконання службових обов'язків, організації взаємодії з клієнтами, визначення шляхів розв'язання моральних проблем та прийняття найбільш адекватного професійного рішення в етичних питаннях.

Метою Правил є забезпечення високої якості обслуговування клієнтів державної служби зайнятості та підвищення ефективності виконання працівниками Служби своїх посадових обов'язків.

1.3. У Правилах зазначені загальні принципи обслуговування клієнтів державної служби зайнятості та основні цінності державної служби зайнятості.

1.4. Працівники Служби, що приймаються на роботу до установ державної служби зайнятості, зобов'язані ознайомишся з цими Правилами та дотримуватися їх при виконанні своїх посадових обов'язків.

ІІ. Основні принципи і правила поведінки працівників Служби.

2.1. Працівник Служби повинен:

- дотримуватися високих моральних стандартів поведінки, виключаючи введення будь-кого в оману, нечесні дії, чітко розмежовуючи заяви і дії, здійснені ним як приватною особою і як співробітником державної служби зайнятості;
- виконувати посадові обов'язки добросовісно та на високому професійному рівні з метою забезпечення ефективної роботи державної служби зайнятості;
- здійснювати діяльність в межах своїх повноважень, передбачених чинним законодавством та посадовою інструкцією;
- постійно дбати про відомчий інтерес, позитивний імідж державної служби зайнятості;
- дотримуватися норм службової професійної та ділової етики;
- проявляти коректність та уважність у спілкуванні з клієнтами;
- створювати атмосферу комфорту, відкритості та доброзичливості (доброзичливий, оптимістичний настрій, привітна посмішка підтримує у співрозмовника відчуття психологічного комфорту і викликає зустрічні позитивні емоції);
- не використовувати службове становище та професійні відносини в особистих цілях;
- не допускати дії чи бездіяльність, які б зашкодили ефективності роботи державної служби зайнятості;

- утримуватися від публічних висловлювань, суджень і оцінок стосовно діяльності установ державної служби зайнятості, якщо це не належить до посадових обов'язків, та дискредитує державну службу зайнятості;
- повідомляти роботодавця про факти звернень до нього з метою схилити до корупційних правопорушень а також про факти обіцянки чи пропозиції отримання неправомірної вигоди, згоди про отримання неправомірної вигоди чи прохання про її надання, вчинені іншими співробітниками або вчинені громадянами та/або посадовими особами стосовно співробітників.

У своїй професійній діяльності працівники Служби не повинні допускати поведінки, що може:

- викликати сумніви щодо добросовісності виконання ними посадових обов'язків, а також допускати конфліктні ситуації, що могли б зашкодити репутації або авторитету державної служби зайнятості; примусити сумніватися в їх об'єктивності;
- сприйматися оточуючими як дії чи бездіяльність, що суперечать вимогам Закону України «Про запобігання корупції».

2.2. Співробітнику необхідно утримуватися від:

- будь-яких висловлювань і дій дискримінаційного характеру за ознаками статі, віку, раси, національності, мови, громадянства, соціального, майнового або сімейного стану, політичних або релігійних переваг;
- грубості, проявів зневажливого тону, зарозумілості, упереджених зауважень, проявів неправомірних, незаслужених звинувачень;
- погроз, образливих висловлювань чи реплік, дій, що перешкоджають нормальному спілкуванню або провокують протиправну поведінку;
- паління в службових приміщеннях, за винятком спеціально відведених для цього місць, застосування наркотичних речовин, вживання алкогольних напоїв на робочому місці.

2.3.Підтримується розвиток у співробітників таких якостей:

- орієнтація на клієнта;
- націленість на результат;
- дотримання Правил внутрішнього трудового розпорядку;
- творчий ініціативний підхід до виконання посадових обов'язків і доручень;
- прагнення до розробки і впровадження інноваційних рішень щодо розвитку державної служби зайнятості;
- постійне підвищення свого професійного рівня;
- вміння працювати в команді (підтримання атмосфери довіри, взаємної поваги, порядності та відповідальності).

2.4.Працівники Служби зобов'язані дотримуватися загальноприйнятого ділового стилю в одязі, що відповідає іміджу і статусу державної служби зайнятості. Зовнішній вигляд не повинен бути зухвалим чи недбалим.

III. Загальні цінності і принципи обслуговування клієнтів.

3.1. Загальні корпоративні цілі та цінності.

3.1.1. Діяльність працівників Служби повинна бути спрямована на те, щоб:

- -сприяти якнайшвидшому поверненню безробітних громадян до роботи;
- -здійснювати якісний добір працівників на замовлення роботодавців.

3.1.2. Загальні цінності державної служби зайнятості.

До загальних корпоративних цінностей належать:

- чесність і порядність (слова працівників Служби ніколи не розходяться із справами; вони не бояться робити помилки та швидко виправляти їх разом; ставляться до колег, клієнтів, ділових партнерів із чесністю та прямотою; будують стосунки з ними на взаємній довірі);
- ефективність, якість, результативність (реалізація завдань, передбачених законодавством та посадовими інструкціями; постійне вдосконалення методів роботи; ефективне використання ресурсів; пошук нових можливостей);
- професіоналізм та компетентність (відповідність найвищим стандартам; самовдосконалення; заохочення ініціативи та новаторства; інвестиції в професійний розвиток і лояльність працівників; залучення та утримання кваліфікованих кадрів);
- репутація (працівники дорожать ім'ям Служби, прагнуть виправдати довіру клієнтів; соціальних партнерів);
- клієнтоорієнтованість (працівники Служби надають послуги, які найкращим чином задовольняють потреби клієнтів);
- прозорість (державна служба зайнятості працює відкрито, працівники Служби надають чітку, об'єктивну та правдиву інформацію клієнтам, працівникам, соціальним партнерам та громадськості).
- відповідальність (працівники Служби виконують свою роботу з відповідальністю перед клієнтами, колегами, безпосереднім керівництвом та суспільством; дотримуються вимог законодавства та несуть персональну відповідальність за їх дотримання);
- інноваційність та динамічність (застосування сучасних технологій і підходів; готовність до змін).

3.2. Загальні принципи

3.2.1. Прагнути до встановлення партнерських відносин з кожним клієнтом, формуючи позитивний досвід взаємовідносин клієнта з державною службою зайнятості.

Забезпечити чесне взаємовигідне співробітництво, вивчивши реальні потреби клієнта, запропонувати оптимальне рішення.

3.2.2. Намагатися створити для клієнта атмосферу доброзичливості і комфорту. Будувати взаємовідносини з клієнтами, надаючи максимальний сервіс і демонструючи високу професійну компетентність в обслуговуванні.

Виконувати свої посадові обов'язки добросовісно і своєчасно.

3.2.3. Поважати клієнтів та їх думку. У спірних ситуаціях не йти на конфлікт з клієнтом. Для успішного вирішення питання шукати варіант рішення, що враховує інтереси сторін.

3.2.4. Володіти інформацією про роботу, повноваження установ державної служби зайнятості та послуги, що надаються службою. Детально інформувати

клієнта про всі послуги, які може надати йому Служба, про дії, необхідні для їх отримання, а також про норми діючого законодавства, що регламентують надання послуг у сфері зайнятості.

3.2.5. Виявляти інтерес до кожного клієнта, прагнути перевершити його очікування, проявляти увагу до деталей. Підбирати найкраще для клієнта рішення і варіанти при наданні йому послуг, якісно надавати послуги і намагатися досягти в роботі з клієнтом необхідного результату.

3.2.6. Визначати на ранніх етапах складні, проблемні ситуації і організовувати правильне їх вирішення. Проводити превентивну роботу з метою запобігання виникненню проблем.

IV. Стандарти обслуговування клієнтів працівниками центрів зайнятості

4.1. Зустріч клієнта.

Працівнику Служби при зверненні до нього слід відкласти всі поточні справи і переключити увагу на клієнта, привітатися будь-якою простою та ввічливою фразою, представитися клієнту та запропонувати йому присісти.

Необхідно звертатися до клієнта на „Ви" та на ім'я й по-батькові. Допускається звертання по імені, якщо клієнт сам так назвався.

Якщо клієнт звертається з питанням, яке не належить до сфери компетенції працівника Служби, співробітник повинен пояснити до кого саме слід звернутися і, по можливості, провести його до потрібного фахівця.

Працівник повинен постійно дбати про інтереси установи, її позитивний імідж і під час спілкування з клієнтом відгукуватися про службу зайнятості лише позитивно. Негативні відгуки можуть підірвати довіру до державної служби зайнятості.

4.2. Робота з клієнтом.

Працівник повинен проявляти увагу та зацікавленість при взаємодії з клієнтом і бути привітним.

Говорити мовою, зрозумілою для клієнта, мінімізувати використання професійних термінів або дохідливо пояснювати їх значення.

Надавати клієнту повну і достовірну інформацію про умови і порядок надання послуг державною службою зайнятості.

Якщо виникла необхідність відлучитися зі свого робочого місця, слід попередити про це клієнта та повідомити орієнтовний час своєї відсутності.
Якщо клієнт висловлює бажання зустрітися з керівником установи, або його заступником, слід задовольнити прохання клієнта.

У випадку, якщо в черзі більше 3 осіб, або час очікування може перевищиш 15 хвилин, усі працівники, включаючи директора центру, підключаються до робота з клієнтами, відклавши, по можливості, роботу з документами, телефонні переговори та інше.

Працівник Служби повинен цінувати час клієнта, не повинен примушувати його виконувати дії понад ті, що є необхідними для досягнення результату.

4.3. Поведінка працівників державної служби зайнятості в конфліктних ситуаціях.

4.3.1. У випадку допущення помилки працівником Служби, слід уважно

вислухати клієнта, щиро вибачитися за ситуацію, що склалася. Повідомити клієнту, що інцидент буде розслідувано і, якщо співробітник припустився помилки, ситуація обов'язково буде виправлена.

Організувати розслідування ситуації та виправлення помилки.

Повідомити клієнту про те, що помилка була виправлена, і ситуація в подальшому не повториться.

Працівники Служби не повинні створювати для клієнта такі умови обслуговування, що обмежують права інших клієнтів.

4.3.2. В інших складних та конфліктних ситуаціях.

Зберігати зовнішню доброзичливість і стриманість.

Надто агресивного та такого, що звертає на себе загальну увагу, клієнта, бажано провести до окремої кімнати (кабінет заступника директора, директора) і вирішувати з ним питання без присутності інших клієнтів. Слід запропонувати клієнту скористатися доступними каналами зв'язку, у тому числі зробити запис до книги звернень клієнтів державної служби зайнятості, поставити питання, що його цікавлять, за допомогою відеозв'язку чи телефонного дзвінка співробітнику обласного центру зайнятості.

У складних ситуаціях, коли не виходить знайти варіант вирішення конфліктної ситуації довгий час, запросити начальника відділу, заступника директора або директора центру.

У діалозі з клієнтом:

- докласти всіх зусиль, щоб вирішити питання клієнта в момент виникнення проблемної ситуації;
- уважно вислухати клієнта, не перебиваючи його і фіксуючи ключові моменти його проблеми;
- допомогти клієнту самостійно або за допомогою працівника Служби організувати вирішення його питання;
- уточнити деталі та всю важливу інформацію, якщо вирішення питання вимагає певного часу. Повідомити клієнту, що для вирішення його питання потрібен деякий час і з ним обов'язково зв'яжуться;
- проконтролювати, щоб питанням клієнта почали займатися. Якщо працівник Служби обіцяє клієнту передзвонити щодо вирішення його питання, то така обіцянка підлягає обов'язковому виконанню;
- після врегулювання проблеми слід подякувати клієнту за взаємодію, вибачитися за незручності, які виникли.

4.3.3. У складних конфліктних ситуаціях недопустимо: дратуватись та сприймати незадоволення клієнта на свій рахунок; розмовляти з клієнтом у підвищеній тональності.

провокувати клієнта до агресивних дій, проявляти агресію стосовно клієнта;

ігнорувати клієнта, виявляти байдужість до його ситуації, не вживати заходів для вирішення проблеми.

залишати наодинці агресивно налаштованого клієнта, що привертає до себе загальну увагу.

4.4. Стандарти телефонних переговорів.

На кожен телефонний дзвінок слід відповідати. При цьому слухавку бажано знімати не пізніше 3 сигналу.

Будь-яку розмову по телефону (вихідний чи вхідний дзвінок) слід починати з привітання, представивши себе (ПІП, посада) та вказавши назву установи.

В приміщенні, звідки здійснюється дзвінок, повинно бути тихо. За необхідності, попросити інших співробітників розмовляти тихіше.

Якщо слухати клієнта заважає погана якість зв'язку, варто у ввічливій формі запропонувати повторити дзвінок, або передзвонити самому, якщо дзвінок здійснює працівник Служби. Якщо під час розмови зв'язок перервався, передзвонює той, хто подзвонив.

Відповідати на питання потрібно коротко і по суті.

На нарадах і зустрічах мобільний телефон обов'язково повинен бути переведений у беззвучний режим.

4.5. Недопустимі дії.

Під час роботи з клієнтом недопустимо відволікатися на спілкування з іншим співробітником, що не стосується процесу обслуговування клієнта.

Дозволяти собі необґрунтовані відмови в консультації, залишаючи клієнта в стані невизначеності.

Перебивати клієнта, говорити з ним одночасно і закінчувати за нього фрази. Розмовляти з клієнтом поблажливо, іронічно. Припускатися неввічливих і образливих висловлювань на адресу клієнта.

Надавати клієнту в якості зразка заяви, договори, анкети інших клієнтів.

Показувати свою некомпетентність або незнання ситуації (наприклад: „Я не знаю", „ Я не впевнений", „Уявлення не маю").

Звертатися до клієнта зі словами: „Дівчино", „Чоловіче", „Жіночко". Використовувати слова-паразити (наприклад, типу, це), слова - подразники («повинен», «проблема»), зменшувально-пестливі форми слів (наприклад документик, анкеточка і т.д.), професійний сленг (наприклад, юрик, фізик).

V. Взаємовідносини між працівниками державної служби зайнятості

5.1. Взаємовідносини між співробітниками державної служби зайнятості.

Взаємовідносини між співробітниками державної служби зайнятості, незалежно від займаної посади або сфери діяльності, будуються на принципах:

- взаємної поваги та взаємодопомоги;
- відкритості та доброзичливості;
- командної роботи та орієнтації на співпрацю.

Будь-які форми зневажливого або образливого ставлення один до одного є неприпустимими.

5.2. Взаємовідносини між керівниками та підлеглими державної служби зайнятості.

Взаємини керівників з підлеглими будуються на принципах:

- відкритості керівництва по відношенню до співробітників;

- надання керівниками рівних можливостей усім своїм підлеглим для виконання своїх обов'язків;
- підтримки ініціативності підпорядкованих;
- розуміння специфіки роботи підлеглих і відповідальності за результати їх роботи;
- неупередженості та справедливої оцінки результатів роботи підлеглих.

Взаємовідносини підлеглих з керівниками будуються на принципах:

- поваги, дисципліни та дотримання субординації;
- сумлінного виконання як своїх прямих посадових обов'язків, так і інших завдань керівництва, не описаних в посадових інструкціях, але які безпосередньо відносяться до сфери та специфіки діяльності відповідного підрозділу.

VI. Дотримання норм Правил професійної етики та поведінки фахівців державної служби зайнятості та відповідальність за їх невиконання.

У своїй професійної діяльності усі працівники державної служби зайнятості повинні дотримуватися Правил професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості. Дотримання зазначених правил є важливим критерієм для всебічної та об'єктивної оцінки особистісних та професійних якостей керівника. За недотримання Правил працівник Служби може бути притягнутий до дисциплінарної відповідальності відповідно до чинного законодавства.

VII. Етика поведінки працівників державної служби зайнятості в соціальних мережах.

Соціальні мережі це потужний і популярний інструмент спілкування в нашому повсякденному житті. Працівники державної служби зайнятості (далі-Служба) повинні користуватися ним відповідально з метою збереження репутації Служби та сприяння формуванню її позитивного іміджу як надавача послуг та роботодавця.

Користуватися відповідально – це дотримуватися таких рекомендацій:

1. Пам'ятати, що платформи соціальних мереж, незважаючи на налаштування конфіденційності, в основному є публічними форумами.
2. Розуміти, що статті, блоги, коментарі в соціальних мережах формують суспільну думку про Службу.
3. Пам'ятати, що будь-яка поведінка працівників Служби в офісах, яка знаходить відображення в соціальних мережах або інших публікаціях у відкритому доступі, має відповідати Правилам професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості.
4. Публікувати контент в соціальних мережах від імені Служби лише у випадку, якщо на це є відповідні повноваження.
5. Потурбуватися про те, щоб використання соціальних мереж в особистих цілях здійснювалося в неробочий час, не заважало роботі, не впливало негативно на імідж служби.

6. Не розкривати службову та конфіденційну інформацію. Не рекомендується постити копії службових документів і вміст екранів робочих моніторів співробітників.

7. Утримуватися в публікаціях в соціальних мережах, блогах і форумах від публікацій порнографічного, агресивного, образливого характеру.

8. Утримуватися від критичних зауважень на адресу Служби, її керівництва або її клієнтів у публічному просторі. Зауваження і пропозиції щодо поліпшення роботи Служби слід надсилати до відповідних обласних центрів зайнятості або безпосередньо до Державного центру зайнятості.

9. Не вступати в полеміку від імені Служби та не брати участь в провокаційних дискусіях.

10. Не залишати особисті коментарі, які могли б бути витлумачені як коментар чи заява ід імені Служби.

Соціальні мережі давно перестали бути тільки засобом спілкування з друзями або колегами. Сьогодні це спосіб самовираження, майданчик для обміну думками, знаннями, можливість публічно висловитися. Однак слід пам'ятати, що співробітник Служби є її представником і за межами офісу, в тому числі в інтернеті. Тому, дотримання простих правил комунікації та вищеперерахованих рекомендацій дозволить уникнути негативних наслідків як для кожного окремого співробітника, так і для Служби загалом.

Представник роботодавця
Директор Запорізького
обласного центру зайнятості

_____ Ірина ДУДНІК

Від трудового колективу
Голова профспілкового комітету
обласного центру зайнятості

_____ Ольга ТАРАКАНОВА

Додаток № 5

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок присвоєння класної кваліфікації водіям автотранспортних засобів в Запорізькому обласному центрі зайнятості

І.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Дійсне положення визначає порядок присвоєння (підтвердження) або пониження класної кваліфікації водіїв автотранспортних засобів Запорізької обласної служби зайнятості та розроблено з метою упорядкування умов оплати праці та матеріального заохочення, підвищення виконавчої дисципліни, забезпечення високої відповідальності за доручену справу водіїв автотранспортних засобів центрів зайнятості Запорізької області.

Присвоєння (підтвердження) або пониження класної кваліфікації водіям автотранспортних засобів здійснюється наказом директора Запорізького обласного центру зайнятості за поданням кваліфікаційної комісії з питань встановлення класної кваліфікації водіям автотранспортних засобів. Запис про присвоєння (підтвердження) або пониження класної кваліфікації вноситься в особову справу та трудову книжку.

ІІ. КВАЛІФІКАЦІЙНА КОМІСІЯ

1.Для визначення рівня професійної підготовленості водіїв автотранспортних засобів, кандидатури яких подаються на присвоєння (підтвердження) або пониження класної кваліфікації, у Запорізькому обласному центрі зайнятості створюється кваліфікаційна комісія (далі - комісія), склад якої затверджується наказом директора Запорізького обласного центру зайнятості.

2. До складу комісії повинно входити не менше ніж п'ять осіб.

3. Кваліфікаційна комісія зобов'язана дотримуватися вимог цього Положення.

4. Питання присвоєння класної кваліфікації розглядається комісією на підставі заяви водія. До заяви додаються:

- копія трудової книжки;
- копія водійського посвідчення;
- клопотання безпосереднього керівника водія про присвоєння відповідного класу, в якому вказуються загальні відомості про водія: дата прийняття на роботу, освіта, загальний стаж роботи водієм, дається оцінка діяльності працівника.

5. Порядок роботи комісії.

Комісія проводить засідання під керівництвом голови або заступника голови, у разі його відсутності;

- засідання комісії вважається правомочним, якщо на ньому присутні не менше 2/3 її членів;
- рішення комісії приймається простою більшістю голосів з числа її членів, присутніх на засіданні;

- у разі рівності голосів членів комісії вирішальним є голос її голови або заступника голови, у разі його відсутності;
- засідання комісії проводиться за потребою;
- рішення комісії оформляється протоколом, який підписується головою комісії та її членами, подається на розгляд директору Запорізького обласного центру зайнятості й передається до відділу по роботі з персоналом для підготовки проекту наказу про присвоєння класної кваліфікації.

III. Порядок присвоєння класної кваліфікації та встановлення надбавок за класність

Кваліфікація - це рівень підготовленості, майстерності, ступінь готовності до виконання роботи за певною спеціальністю або посадою, який визначається розрядом, класом чи іншими атестаційними категоріями.

Для водіїв рівень кваліфікації визначається класом. Класи є критерієм оцінки рівня професійної майстерності водіїв та залежать від складності керування механічними транспортними засобами, професійної підготовки та досвіду роботи водія.

Кваліфікаційні характеристики щодо посади водія автотранспортних засобів передбачені п. 4 "Водій автотранспортних засобів" розд. II Довідника № 136.

В день прийняття на роботу в службу зайнятості водію автотранспортних засобів встановлюється кваліфікація III класу. У разі прийняття на роботу з випробувальним терміном, кваліфікація встановлюється після його закінчення. Далі в процесі роботи водію автотранспортних засобів може бути присвоєна кваліфікація II або I класу.

Для присвоєння II класу в посвідченні водія має бути дозвіл на керування транспортними засобами категорій B, BE, C, CE або DE (D), а також безперервний стаж роботи водієм III класу в службі зайнятості - не менше 3 років.

Для присвоєння I класу має бути дозвіл на керування транспортними засобами категорій B, BE, C, CE, D, DE, а також безперервний стаж роботи водієм II класу в службі зайнятості - не менше 2 років.

Обов'язковими умовами присвоєння водіям II або I класу є:

1) наявність водійського посвідчення встановленого зразка з дозвільною відміткою на право керування відповідними категоріями транспортних засобів;

2) дотримання вимог до стажу роботи водієм. Для встановлення класу водію враховується його безперервний стаж роботи на посаді водія автотранспортних засобів в службі зайнятості.

Обчислення безперервного стажу роботи починається з дня укладення трудового договору з водієм. Водій зобов'язаний виконувати свої обов'язки, визначені трудовим договором та правилами внутрішнього трудового розпорядку.

Підтвердження класу водіям автотранспортних засобів можливо при наявності відповідного стажу роботи, запису в трудовій книжці та за умови переривання стажу водія автотранспортних засобів до прийняття на роботу у службу зайнятості не більше одного року.

Водіям автотранспортних засобів, які працювали в службі зайнятості і мали II або I клас та знов прийняті до служби зайнятості, підтверджується класна кваліфікація присвоєна раніше за умови переривання стажу роботи в службі зайнятості не більше трьох років, а у разі переривання стажу роботи в службі зайнятості більше трьох років – підтверджується на один клас нижче від присвоєного раніше.

Якщо водій автотранспортних засобів не виконує передбачений посадовою інструкцією перелік своїх обов'язків, а також систематично порушує правила дорожнього руху та технічної експлуатації автотранспортного засобу, кваліфікацію можна знизити на один клас.

Рішення про присвоєння, підтвердження або зниження класної кваліфікації затверджується наказом директора із занесенням до особової справи та трудової книжки (п. 7 Довідника № 58/3-102). Поновлення класу здійснюється в загальному порядку, але не раніше ніж через 3 місяці після його зниження.

У разі позбавлення водія автотранспортних засобів в установленому порядку права керування транспортними засобами на визначений законом строк класність поновлюється аналогічно після поновлення права водія на керування транспортними засобами.

IV. ОПЛАТА ПРАЦІ ВОДІЇВ

Водіям автотранспортних засобів, які мають II або I клас виплачується щомісячна надбавка за класність у розмірах, встановлених Положенням.

Представник роботодавця
Директор Запорізького
обласного центру зайнятості

_____ Ірина ДУДНІК

Від трудового колективу
Голова профспілкового комітету
обласного центру зайнятості

_____ Ольга ТАРАКАНОВА

Прошито, пронумеровано та скріплено

печаткою 30

(тридцять)

аркушів.

Начальник відділу
організаційно-інформаційної
роботи та архівної справи

О.Г. Тараканова