

Державна установа «Урядовий контактний центр»

1.1. Мета укладання колективного договору

1.1.1. Колективний договір укладено з метою регулювання соціально-трудових відносин, покращення умов праці працівників державної установи «Урядовий контактний центр» (ДЦЦ).

1.1.2. Договір містить умови, які мають бути виконані, щоб досягти умов для підвищення ефективності роботи ДЦЦ, реалізації професійних, трудових і соціально-економічних прав та інтересів працівників.

1.2. Сторони Договору та їх повноваження

2.1. Договір укладено між представником працівників державної установи «Урядовий контактний центр» (ДЦЦ) та представником роботодавця (Державна установа «Урядовий контактний центр»). Сторони Договору: Державна установа «Урядовий контактний центр» (ДЦЦ) та представник роботодавця (Державна установа «Урядовий контактний центр»). Договір укладено з метою регулювання соціально-трудових відносин, покращення умов праці працівників державної установи «Урядовий контактний центр» (ДЦЦ).

затверджений конференцією трудового колективу
державної установи «Урядовий контактний центр»

протокол № 1 від 20 грудня 2022 року

2.2. Сторони визнають прийняття своїх обов'язків та зобов'язуються виконувати принципи соціального партнерства, партнерської взаємодії, рівноправності, Статуту, Кодексу етичності, Кодексу поведінки та іншої документації, прийнятої ДЦЦ, а також умови Договору, виконання змін і повноважень до виконання своїх обов'язків, які є предметом Договору.

2.3. Термін Договору

2.3.1. Договір укладено на 2022 – 2027 роки. Договір набуває чинності з дня його укладення та діє протягом строку, зазначеного в назві Договору.

місто Київ – 2022

КОЛЕКТИВНИЙ ДОГОВІР
державної установи «Урядовий контактний центр»
на 2022 – 2027 роки

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Мета укладання колективного договору

1.1.1. Колективний договір (далі — Договір) укладений з метою регулювання соціально-економічних і трудових відносин, посилення соціального захисту працівників державної установи «Урядовий контактний центр» (далі – Центр).

1.1.2. Договір містить зобов'язання сторін, які його уклали, щодо створення умов для підвищення ефективності роботи Центру, реалізації професійних, трудових і соціально-економічних прав та інтересів працівників.

1.2. Сторони Договору та їх повноваження

1.2.1. Договір укладено на двосторонній основі між представником роботодавця в особі директора державної установи «Урядовий контактний центр» Вільшинської Маріанни Богданівни (далі – Роботодавець), з однієї сторони, та представника трудового колективу Центру в особі голови первинної профспілкової організації «Урядовий контактний центр – 1545» Феколкіної Марини Володимирівни (далі – Профспілка), що діє від імені трудового колективу Центру, з другої сторони (далі – Сторони), відповідно до Кодексу законів про працю України (далі – КЗпП України), ст. 65 Господарського кодексу України, законів України «Про колективні договори і угоди», «Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності», «Про соціальний діалог в Україні», постанови Кабінету Міністрів України від 5 лютого 2020 року № 91 «Деякі питання державної установи «Урядовий контактний центр», Положення про державну установу «Урядовий контактний центр», інших нормативно-правових актів України.

1.2.2. Сторони визнають повноваження одна одної та зобов'язуються дотримуватися принципів соціального партнерства: паритетності представництва, рівноправності Сторін, взаємної відповідальності, конструктивності та аргументованості при проведенні переговорів (консультацій) щодо укладання Договору, внесення змін і доповнень до нього, вирішення питань, які є предметом Договору.

1.3. Термін дії Договору

1.3.1. Договір укладений на 2022 – 2027 роки. Договір набуває чинності з дня його прийняття загальними зборами (конференцією) трудового колективу. Після закінчення зазначеного строку Договір продовжує діяти до укладення нового Договору.

1.3.2. Договір зберігає чинність у разі зміни складу, структури, найменування Центру.

1.3.3. У разі реорганізації Центру Договір зберігає чинність протягом строку, на який його укладено, або може бути переглянутий за взаємною згодою Сторін.

1.3.4. У разі ліквідації Центру Договір діє протягом усього строку проведення ліквідації.

1.4. Сфера дії Договору

1.4.1. Положення Договору поширюються на всіх працівників Центру, незалежно від того, є вони членами Профспілки чи ні.

1.4.2. Сторони визнають Договір нормативним актом, його норми і положення діють безпосередньо та є обов'язковими для виконання Роботодавцем і трудовим колективом.

1.4.3. Невід'ємною частиною Договору є додатки до нього.

1.5. Підписання і реєстрація Договору

1.5.1. Проект Договору обговорюється у трудовому колективі і виноситься на розгляд загальних зборів (конференції) трудового колективу.

Після схвалення проекту Договору загальними зборами (конференцією) трудового колективу він підписується уповноваженими представниками Сторін не пізніше як через 5 днів з моменту його схвалення.

1.5.2. Договір подається на реєстрацію відповідно до Порядку повідомної реєстрації галузевих (міжгалузевих) і територіальних угод, колективних договорів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 13 лютого 2013 року № 115.

1.6. Порядок внесення змін і доповнень до Договору

1.6.1. Зміни і доповнення до Договору вносяться за потреби за взаємною згодою Сторін.

Зацікавлена Сторона письмово повідомляє іншу Сторону про початок проведення переговорів (консультацій) та надає свої пропозиції. Друга Сторона протягом семи днів з дня їх отримання розпочинає переговори.

1.6.2. Після проведення попередніх консультацій і переговорів та досягнення взаємної згоди щодо змін і доповнень, рішення про внесення змін і доповнень до Договору схвалюються загальними зборами (конференцією) трудового колективу.

1.6.3. Жодна зі Сторін протягом дії Договору не може в односторонньому порядку приймати рішення про зміну діючих положень та обов'язків за Договором або призупинити їх виконання.

1.6.4. Зміни і доповнення до Договору вносяться в обов'язковому порядку у зв'язку зі змінами у законодавстві. Зміни, що впливають зі змін законодавства, вносяться без проведення переговорів між Сторонами.

1.7. Ознайомлення працівників із Договором

1.7.1. Після підписання Договору Роботодавець доводить його до відома всіх працівників Центру. Працівники, які працюють дистанційно, можуть ознайомлюватися з Договором через засоби електронних комунікацій (робоча електронна пошта).

1.7.2. У подальшому Роботодавець забезпечує ознайомлення з Договором новоприйнятих працівників під підпис.

1.7.3. Зміни і доповнення до Договору доводяться до відома працівників Центру у порядку, передбаченому пунктами 1.7.1 та 1.7.2.

2. ОСНОВНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ СТОРІН

2.1. Роботодавець зобов'язується:

2.1.1. Своєчасно та у повному обсязі забезпечувати працівників Центру матеріально-технічними ресурсами, необхідними для виконання своїх обов'язків, та створювати належні умови праці.

2.1.2. Вдосконалювати систему матеріального і нематеріального заохочення працівників Центру з метою підвищення продуктивності праці, раціонального та ощадливого використання обладнання, матеріальних та інших ресурсів.

2.2. Працівники зобов'язуються:

2.2.1. Дбайливо ставитися до майна Центру, наданого кожному працівникові для виконання трудових обов'язків, відпочинку тощо, ощадливо використовувати виробничі ресурси, матеріальні цінності та раціонально витрачати енергоресурси.

Зберігати надані в користування матеріальні цінності та нести за них відповідальність, а в разі нестачі та псування – нести відповідальність відповідно до законодавства.

2.2.2. Використовувати надані у розпорядження обладнання, техніку та інше майно Роботодавця лише в інтересах Центру.

2.3. Сторони зобов'язуються:

2.3.1. Своєчасно вживати заходів, спрямованих на запобігання виникненню колективних трудових спорів (конфліктів).

2.3.2. У разі виникнення трудових спорів (конфліктів) прагнути врегулювати їх шляхом примирних процедур у порядку, визначеному законодавством.

3. ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОДУКТИВНОЇ ЗАЙНЯТОСТІ

3.1. Організація праці, зміни в організації виробництва і праці, забезпечення продуктивної діяльності

3.1.1. Роботодавець визначає кадрову політику за принципом рівності трудових прав усіх громадян незалежно від політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, сексуальної орієнтації, сімейного та майнового стану, місця проживання, членства у Профспілці, за мовними або іншими ознаками, не пов'язаними з характером роботи або умовами її виконання як при прийнятті на роботу, так і при просуванні по службі.

3.1.2. Роботодавець забезпечує укладання трудового договору з працівником відповідно до законодавства.

3.1.3. Роботодавець затверджує для кожної посади, передбаченої штатним розписом, посадову інструкцію, а також інші документи, що визначають стандарти і правила виконання покладених функціональних обов'язків, і вимагає їх виконання.

3.1.4. Роботодавець Центру зобов'язується:

- неухильно додержуватися вимог законодавства про працю України;
- під час прийому на роботу роз'яснювати працівникові його права та обов'язки, інформувати про умови та оплату праці;
- створювати для працівників Центру необхідні умови для ефективного виконання функціональних обов'язків, підвищення продуктивності праці;
- забезпечувати в межах фонду оплати праці матеріальне стимулювання і заохочення працівників за результатами їх особистої роботи;
- регулярно, за умови перерахування коштів Казначейством, виплачувати працівникам Центру заробітну плату не рідше двох разів на місяць через проміжок часу, що не перевищує шістнадцяти календарних днів. У разі коли день виплати заробітної плати збігається з вихідними, святковим або неробочим днем, заробітна плата виплачується напередодні;
- створювати умови для навчання, підвищення кваліфікації та професійної майстерності працівників Центру;
- забезпечувати працівників у приміщеннях Центру необхідними для роботи комп'ютерною та іншою оргтехнікою, матеріалами та приладдям і проводити своєчасну заміну в разі виходу їх з ладу;
- контролювати виконання працівниками вимог законодавства України, Положення про державну установу «Урядовий контактний центр», положень про структурні підрозділи, посадових інструкцій, Правил внутрішнього трудового розпорядку для працівників державної установи «Урядовий контактний центр» (далі – Правила внутрішнього трудового розпорядку) та розпорядчих документів Центру;
- здійснювати контроль за дотриманням трудової дисципліни, дотриманням встановленого режиму праці і відпочинку працівників,

підвищувати рівень організаційної роботи, спрямованої на зміцнення дисципліни, формування стабільного трудового колективу.

3.1.5. Кожен працівник має особисто виконувати свої обов'язки, працювати сумлінно та якісно; своєчасно виконувати накази, доручення та локальні нормативні акти Роботодавця, зокрема, дотримуватися Правил внутрішнього трудового розпорядку (додаток 1 до Договору), вимог нормативних актів з питань охорони праці і протипожежної безпеки; негайно надавати на вимогу керівника структурного підрозділу або керівництва Центру звіти про виконання своїх обов'язків та використання робочого часу.

3.1.6. Працівники Центру, у разі змін свого особистого статусу (сімейний стан, здобуття освіти, місце реєстрації або фактичного проживання, отримання статусу особи з інвалідністю, отримання статусу учасника бойових дій, зміна облікових даних призовників і військовозобов'язаних, набуття статусу одинокої матері (батька), статусу матері, яка має дитину з інвалідністю, або матері дитини, що потребує домашнього догляду тощо) в обов'язковому порядку надають Роботодавцю відомості, підтверджені у порядку, встановленому законодавством.

3.1.7. На час загрози поширення епідемії, пандемії, необхідності самоізоляції працівника у випадках, встановлених законодавством, та/або у разі виникнення загрози збройної агресії, надзвичайної ситуації техногенного, природного чи іншого характеру для працівників запроваджується надомна або дистанційна робота наказом Центру, без обов'язкового укладення трудового договору про надомну/дистанційну роботу в письмовій формі. У такому разі норми частини третьої ст. 32 КЗпП України не застосовуються.

За погодженням між працівником і Роботодавцем виконання дистанційної роботи може поєднуватися з виконанням працівником роботи на робочому місці у приміщенні чи на території роботодавця. Особливості поєднання дистанційної роботи з роботою на робочому місці у приміщенні чи на території роботодавця встановлюються трудовим договором про дистанційну роботу чи відповідним наказом Центру.

3.1.8. У разі запровадження дистанційної роботи працівник самостійно визначає робоче місце та несе відповідальність за забезпечення безпечних і нешкідливих умов праці на ньому.

3.1.9. Запровадження надомної роботи допускається лише для працівників, які мають потрібні житлово-побутові умови. Працівники із зазначеною формою організації праці самостійно забезпечують виконання норм з безпеки праці.

3.1.10. На працівників Центру, для яких запроваджена надомна або дистанційна робота, розповсюджуються усі норми трудового законодавства та Договору. Особливості виконання надомної та дистанційної роботи визначаються Правилами внутрішнього трудового розпорядку, трудовим договором про надомну роботу та трудовим договором про дистанційну роботу (у разі його укладення) чи відповідним наказом Центру.

3.2. Оплата праці

3.2.1. Заробітна плата є обов'язковою винагородою працівникам за виконану ними роботу відповідно до встановлених норм праці, норм часу, посадових обов'язків і встановлюється у вигляді посадових окладів, доплати до посадових окладів, премій та інших грошових винагород. Види і розміри доплат і надбавок до посадових окладів працівників встановлюються згідно з постановою Кабінету Міністрів України, що регламентує питання оплати праці працівників Центру.

3.2.2. Роботодавець Центру зобов'язується:

- здійснювати оплату праці на підставі законодавства України про працю та інших нормативно-правових актів, з дотриманням гарантій, установлених законодавством;
- забезпечувати виплату заробітної плати у розмірі, не менш ніж мінімальна заробітна плата, установлена для працездатних осіб;
- здійснювати оплату праці працівників відповідно до нормативних актів, що регламентують питання оплати праці працівників Центру. Зміни встановленої системи оплати праці можливі при відповідному внесенні змін до даних нормативних актів;
- раціонально та за цільовим призначенням, згідно із затвердженим в установленому порядку кошторисом, використовувати фонд заробітної плати.

3.2.3. При укладанні з працівником трудового договору до його відома доводяться умови оплати праці, розміри, порядок і строки виплати заробітної плати.

3.2.4. Оплата праці працівників Центру здійснюється в першочерговому порядку. Всі інші платежі проводяться після виконання обов'язків щодо оплати праці.

3.2.5. Виплата заробітної плати здійснюється шляхом зарахування на карткові рахунки двічі на місяць: не пізніше 15 числа кожного місяця – за першу половину місяця у розмірі, не меншому розміру плати за фактично відпрацьований працівником час, із розрахунку посадового окладу працівника, та не пізніше останнього дня місяця – заробітна плата за другу половину місяця.

Заробітна плата за першу половину місяця нараховується відповідно до табеля обліку робочого часу та в інших випадках за фактично відпрацьований працівником час у період з 1 числа до 15 числа місяця із розрахунку посадового окладу працівника.

Якщо день виплати заробітної плати збігається з вихідним, святковим або неробочим днем, заробітна плата виплачується напередодні.

3.2.6. Заробітна плата працівникам за час щорічної відпустки виплачується до початку відпустки, якщо про інше не домовилися працівник і Роботодавець.

3.2.7. У разі укладення з працівником трудового договору про роботу на умовах неповного робочого часу (неповного робочого дня або неповного

робочого тижня) заробітна плата такому працівникові здійснюється пропорційно відпрацьованому часу.

3.2.8. Після виплати заробітної плати кожному працівникові до 10 числа наступного місяця видається розрахунковий лист про заробітну плату.

3.2.9. Оплата праці працівникам, які перебувають у відрядженні, здійснюється відповідно до норм законодавства.

3.2.10. Оплата відпустки у зв'язку з навчанням у закладах вищої освіти, закладах післядипломної освіти та аспірантурі (залежно від успішності) здійснюється за наявності у працівника виклику з місця навчання.

3.2.11. Преміювання працівників Центру проводиться відповідно до постанови Кабінету Міністрів України, що регламентує питання оплати праці працівників Центру, Положення про преміювання працівників державної установи «Урядовий контактний центр», затвердженого наказом Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України, в межах фонду оплати праці, передбаченого в кошторисі Центру на відповідний рік, та за рахунок економії бюджетних коштів.

3.2.12. Працівникам, які виконують поряд зі своєю основною роботою, обумовленою трудовим договором, додаткову роботу за іншою посадою або обов'язки тимчасово відсутнього працівника без звільнення від своєї основної роботи, встановлюється доплата у розмірі 50 відсотків посадового окладу.

3.2.13. Матеріальна допомога, в тому числі на оздоровлення, виплачується працівникам один раз на рік, у розмірі не більше одного посадового окладу, крім матеріальної допомоги на поховання.

Матеріальна допомога на оздоровлення надається при наданні повної щорічної основної відпустки або її частини. Матеріальна допомога на оздоровлення у перший рік роботи надається разом з безперервною частиною основної щорічної відпустки тривалістю не менше 14 календарних днів.

3.2.14. Працівникам, які є донорами, забезпечуються пільги та гарантії, передбачені законодавством України.

3.2.15. Час простою не з вини працівника оплачується відповідно до ст. 113 КЗпП України.

3.3. *Режим роботи, тривалість робочого часу та відпочинку*

3.3.1. Для працівників Центру встановлено режим робочого часу, початок та закінчення роботи, перерви для харчування і відпочинку, що визначені Правилами внутрішнього трудового розпорядку і доводяться до відома всіх працівників.

3.3.2. Відповідно до ст. 61 КЗпП України, Методичних рекомендацій щодо застосування підсумованого обліку робочого часу, затверджених наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 19 квітня 2006 року № 138, в Центрі може бути запроваджений підсумований облік робочого часу. Обліковим періодом при підсумованому обліку робочого часу визначається місяць, квартал, півріччя, рік.

3.3.3. При підсумованому обліку робочого часу робота працівників регулюється графіками роботи (змінності), що розробляються Центром і погоджуються з Профспілкою, крім випадків, передбачених законодавством.

Графіки роботи (змінності) складаються з таким розрахунком, щоб за обліковий період була додержана розрахункова норма робочого часу.

3.3.4. Для виконання невідкладної і непередбачуваної роботи за рішенням директора Центру може бути залучено працівників, за їх згодою та згодою Профспілки, до роботи у вихідні, святкові та неробочі дні, що компенсується відповідно до ст. 72 та ст. 107 КЗпП України.

3.3.5. Працівникам Центру, відповідно до ст. 66 КЗпП України, встановлюється перерва для відпочинку і харчування тривалістю, визначеною Правилами внутрішнього трудового розпорядку. Час початку і закінчення перерви встановлюється цими Правилами та графіками перерв у структурних підрозділах Центру.

3.3.6. Напередодні святкових і неробочих днів тривалість роботи для працівників, за винятком працівників, які працюють на умовах неповного робочого дня та робота яких не має безперервного характеру, скорочується на одну годину, крім випадків, передбачених законодавством.

3.3.7. Для деяких категорій працівників Центру, за їх заявою та за погодженням із керівником структурного підрозділу, допускається встановлення режиму гнучкого графіку робочого часу.

3.3.8. Відпустки працівникам Центру надаються відповідно до КЗпП України, Законів України «Про відпустки», «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» та інших законодавчих актів, якими передбачено надання відпусток.

3.3.9. Гарантована тривалість щорічної основної відпустки працівникам Центру становить 24 календарні дні за відпрацьований робочий рік, який відлічується з дня укладення трудового договору.

3.3.10. Особам з інвалідністю I і II груп надається щорічна основна відпустка тривалістю 30 календарних днів, а особам з інвалідністю III групи – 26 календарних днів.

3.3.11. Черговість надання відпусток працівникам визначається графіком відпусток, який складається щороку на наступний календарний рік з урахуванням виробничих інтересів Центру, а також особистих інтересів працівників і можливості для їх відпочинку. Графік відпусток затверджується Роботодавцем за погодженням з Профспілкою і доводиться до відома всіх працівників Центру не пізніше 05 січня відповідного робочого року.

3.3.12. При складанні графіка відпусток враховується, що одночасно у відпустці може перебувати не більше 30 відсотків фактичної чисельності працівників самостійного структурного підрозділу.

3.3.13. Щорічна основна та додаткова відпустки на наступний робочий період надаються працівникові за умови обов'язкового використання щорічної та додаткової відпусток у повному обсязі за попередні періоди.

3.3.14. Забороняється ненадання щорічної основної відпустки повної тривалості протягом двох років підряд.

3.3.15. Заява працівника Центру про надання щорічної відпустки подається до відділу кадрів Центру не пізніше ніж за 14 календарних днів до запланованої дати початку відпустки.

3.3.16. Роботодавець залишає за собою право відмовити працівнику у наданні щорічної відпустки в період, не передбачений графіком відпусток.

3.3.17. У разі перенесення щорічної відпустки новий термін її надання встановлюється за згодою між працівником і Роботодавцем.

3.3.18. Працівникам Центру надається, відповідно до ст. 8 Закону України «Про відпустки», підрозділу «Інші види виробництв» розділу XXII «Загальні професії за всіма галузями господарства» (поз. 58) Списку виробництв, цехів, професій і посад із шкідливими і важкими умовами праці, зайнятість працівників на роботах в яких дає право на щорічну додаткову відпустку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 листопада 1997 року № 1290, щорічна додаткова відпустка за особливий характер праці, пов'язаний з підвищеним нервово-емоційним та інтелектуальним навантаженням, роботою за комп'ютером, тривалістю чотири календарних дні, згідно з переліком посад таких працівників Центру, що затверджується наказом директора Центру. Додаткова відпустка за особливий характер праці надається працівнику пропорційно відпрацьованому часу.

3.3.19. Працівникам Центру, які успішно навчаються без відриву від виробництва, надається відповідно до ст. 216 КЗпП України та ст. 15 Закону України «Про відпустки», додаткова відпустка у зв'язку з навчанням у закладах вищої освіти, закладах післядипломної освіти та аспірантурі за наявності довідки-виклику із закладу освіти. Згідно з вимогами ст. 217 КЗпП України на час додаткових відпусток у зв'язку з навчанням за працівниками за основним місцем роботи зберігається середня заробітна плата.

3.3.20. Відпустка без збереження заробітної плати за бажанням працівника Центру надається тривалістю, визначеною відповідно до КЗпП України, Закону України «Про відпустки» та інших законодавчих актів, якими передбачено надання зазначених відпусток.

3.3.21. Роботодавець зобов'язаний письмово повідомляти працівника про дату початку відпустки, згідно з графіком, не пізніше ніж за два тижні до встановленого графіком строку виходу у відпустку.

3.3.22. Подружжям, які працюють у Центрі, надається переважне право на щорічну відпустку в один і той самий період.

4. УМОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ ТА ЗДОРОВ'Я ПРАЦІВНИКІВ

4.1. Роботодавець створює безпечні умови праці для працівників Центру, забезпечує робочі місця належними засобами праці, створює відповідні санітарно-побутові умови.

4.2. Працівники мають право відмовитись від дорученої роботи, якщо під час її виконання склалася ситуація, небезпечна для їхнього життя та здоров'я, а також для життя і здоров'я інших людей та оточуючого середовища.

4.3. Роботодавець зобов'язаний:

4.3.1. Забезпечити виконання вимог Закону України «Про охорону праці» та інших нормативно-правових актів з питань охорони праці, а також дотримання права працівників на безпечні та нешкідливі умови праці, пільги та компенсації, соціальний захист у разі ушкодження їхнього здоров'я.

4.3.2. При формуванні кошторису Центру передбачати, в межах фонду оплати праці, видатки у розмірі не менше 0,25% від фонду оплати праці, спрямовані на виконання комплексних заходів щодо досягнення встановлених нормативів безпеки, гігієни праці та виробничого середовища, підвищення існуючого рівня охорони праці, запобігання випадкам виробничого травматизму, професійного захворювання, аваріям і пожежам, та використовувати ці кошти на зазначені цілі.

4.3.3. Забезпечувати належні умови праці на робочих місцях, безпеку технологічних процесів, устаткування та інших засобів виробництва, проводити їх планово-профілактичний, капітальний ремонт у встановлені терміни.

4.3.4. Здійснювати контроль за виконанням працівниками вимог з охорони праці. Забезпечувати проведення відповідальною особою Центру інструктажів з охорони праці відповідно до норм законодавства.

4.3.5. Не допускати працівників до роботи, яка протипоказана їм за станом здоров'я.

4.3.6. Вирішувати питання щодо обладнання робочих приміщень витяжною вентиляцією, кондиціонерами.

4.3.7. Забезпечувати наявність необхідної кількості вогнегасників та контроль за їх справністю.

4.3.8. Забезпечувати працівників якісною питною водою.

4.3.9. Забезпечувати безоплатно працівників, які працюють на роботах, пов'язаних із забрудненнями, миючими та знешкоджувальними засобами.

4.3.10. Забезпечувати обладнані туалетні приміщення миючими засобами та туалетним папером.

4.3.11. Своєчасно комплектувати і поновлювати аптечки першої медичної допомоги необхідними лікарськими засобами. З цією метою керівник Центру своїм наказом призначає відповідальних осіб за комплектацію та утримання аптечок за адресами розташування приміщень Центру (м. Київ, вул. Еспланадна, 8/10; вул. Б. Грінченка, 3).

4.4. Працівники зобов'язані:

4.4.1. Знати та особисто виконувати вимоги нормативно-правових актів з питань охорони праці, дотримуватися нормативів безпеки, гігієни праці та виробничого середовища.

4.4.2. Дбати про особисту безпеку і здоров'я, а також про безпеку і здоров'я оточуючих людей під час перебування на території Центру.

4.4.3. Використовувати засоби індивідуального та колективного захисту у випадках, передбачених законодавством.

4.4.4. Своєчасно інформувати безпосереднього керівника або керівництво Центру про виникнення небезпечних та аварійних ситуацій на робочому місці, у структурному підрозділі. Особисто вживати посилюючих заходів щодо запобігання та усунення небезпечних та аварійних ситуацій.

4.4.5. За невиконання вимог пунктів 4.4.1. – 4.4.4. Роботодавець має право притягнути порушників до дисциплінарної відповідальності.

5. ГАРАНТІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОФСПІЛКОВОГО ОРГАНУ

5.1. Профспілка Центру є повноважним представником інтересів трудового колективу Центру, з якою відповідно до КЗпП України погоджуються накази та інші нормативні і розпорядчі документи Центру з питань, що стосуються трудових прав та інтересів працівників.

5.2. Не допускається втручання в діяльність, обмеження прав Профспілки або перешкоджання їх здійсненню.

5.3. Керівництво Центру надає для роботи Профспілки та проведення зборів працівників приміщення в Центрі.

5.4. Керівництво Центру має надавати Профспілці можливість розмішувати власну інформацію в приміщеннях Центру в доступних для працівників місцях.

5.5. За наявності письмових заяв працівників - членів Профспілки Центр щомісячно безоплатно утримує із заробітної плати в день її виплати та перераховує в безготівковому порядку на рахунок Профспілки суму утриманих членських профспілкових внесків у розмірі 1 відсоток.

Щомісячне перерахування профспілкових членських внесків здійснюється на поточні діючі рахунки Профспілки одночасно з отриманням коштів на виплату заробітної плати за другу половину місяця.

5.6. У порядку та розмірах, встановлених Кабінетом Міністрів України, виходячи з наявності фінансових ресурсів державного бюджету, відраховувати кошти Профспілці на культурно-масову, фізкультурну та оздоровчу роботу в розмірах, що становлять не менш ніж 0,3 відсотка фонду оплати праці, за рахунок виділення додаткових бюджетних асигнувань.

5.7. За ініціативи голови Профспілки визначеним членам Профспілки та представникам профспілкового органу вищого рівня надається можливість безперешкодно відвідувати та оглядати місця роботи в Центрі, ознайомлюватися з документами, що стосуються трудових прав та інтересів працівників.

5.8. Керівництво Центру сприяє створенню належних умов для діяльності Профспілки Центру та надає голові та секретареві Профспілки вільний від роботи час, зі збереженням середньої заробітної плати, для

участі в консультаціях і переговорах, виконання інших громадських обов'язків в інтересах трудового колективу, а також на час участі в роботі виборних органів Профспілки, але не менш як дві години на тиждень.

5.9. За необхідності керівництво Центру в тижневий термін надає Профспілці за її письмовою ініціативою необхідну інформацію, пов'язану з організацією виконання Договору або здійсненням контролю за його виконанням.

5.10. Профспілка зобов'язується:

- представляти інтереси трудового колективу у відносинах з керівництвом Центру і захищати трудові та соціально-економічні права його працівників;
- забезпечувати контроль за належним виконанням Договору, інформувати керівництво Центру та звітувати на конференції трудового колективу про хід його виконання;
- у разі виявлення порушень умов Договору надавати в письмовій формі відповідне подання про це керівництву Центру, яке розглядається в тижневий термін;
- заслуховувати звіти осіб, які відповідають за своєчасне виконання заходів, передбачених діючим Договором, а в разі порушення або невиконання зобов'язань порушувати перед керівництвом Центру питання про притягнення винних до відповідальності;
- здійснювати громадський контроль за своєчасністю та правильністю виплати заробітної плати, дотриманням законодавства про працю та охорону праці, за створенням в установі безпечних і нешкідливих умов праці, належних виробничих і соціально-побутових умов, а також забезпеченням працівників засобами індивідуального та колективного захисту;
- брати участь у розслідуванні нещасних випадків, професійних захворювань і аварій, роботі комісії з питань охорони праці, здійсненні контролю за відшкодуванням збитків, заподіяних працівникам установи, пов'язаних із здійсненням ними трудових обов'язків;
- представляти за дорученням працівників їх інтереси при розгляді індивідуальних та колективних трудових спорів, сприяти їх вирішенню шляхом переговорів;
- при наданні пільгових санаторно-курортних путівок враховувати медичні показання для лікування, черговість отримання пільгових путівок та стаж роботи працівника в Центрі;
- безоплатно надавати членам Профспілки консультації з питань трудового законодавства України.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН, РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

6.1. Контроль за виконанням Договору здійснюється безпосередньо уповноваженими представниками трудового колективу – головою Профспілки та керівництвом Центру.

6.1. У разі невиконання або неналежного виконання обов'язків, передбачених Договором, винних осіб притягують до відповідальності згідно із законодавством.

6.2. Сторони вирішують спірні питання, що виникають під час реалізації Договору, шляхом проведення консультацій і переговорів, у порядку, встановленому законодавством.

7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Договір діє до 31 грудня 2027 року.

7.2. Після закінчення строку дії Договору продовжує діяти до того часу, поки Сторони не укладуть новий або не переглянуть чинний Договір, якщо інше не передбачено Договором.

7.3. Зміни та доповнення до Договору протягом строку його дії мають ті ж стадії прийняття та реєстрації, що й сам Договір.

7.4. Будь-які додатки і положення, на які в цьому Договорі є посилання і які підписані Сторонами, є невід'ємними частинами Договору. У разі внесення змін до законодавства, що стосуються положень Договору, їх норми є обов'язковими для виконання Сторонами без внесення змін до чинного Договору.

7.5. Сторони, що підписали Договір, щорічно, за домовленістю, звітують про його виконання на зборах (конференції) трудового колективу.

7.6. Цей Договір підписано у двох примірниках, які зберігаються у кожної зі Сторін, і мають однакову юридичну силу.

Додаток:

1. Правила внутрішнього трудового розпорядку для працівників державної установи «Урядовий контактний центр».

КОЛЕКТИВНИЙ ДОГОВІР ПІДПИСАЛИ:

Від роботодавця:

Директор державної установи
«Урядовий контактний центр»


Маріанна ВІЛЬШИНСЬКА

Від трудового колективу:

Голова первинної профспілкової
організації «Урядовий контактний
центр-1545» державної установи
«Урядовий контактний центр»

Профспілки працівників
державних установ м. Києва


Марина ФЕКОЛКІНА

Додаток 1
до Колективного договору на 2022 - 2027 роки,
затвердженого конференцією трудового
колективу державної установи «Урядовий
контактний центр» 20 грудня 2022 року

ПРАВИЛА внутрішнього трудового розпорядку для працівників державної установи «Урядовий контактний центр»

1. Загальні положення

1.1. Правила внутрішнього трудового розпорядку для працівників державної установи «Урядовий контактний центр» (далі – Правила) розроблені відповідно до статті 43 Конституції України, Кодексу законів про працю України, Положення про державну установу «Урядовий контактний центр» та інших нормативно-правових актів.

1.2. Ці Правила спрямовані на забезпечення належної організації праці, виконання трудової дисципліни, своєчасне і якісне виконання працівниками державної установи «Урядовий контактний центр» (далі – Урядовий контактний центр, Центр) покладених на них обов'язків, сприяння раціональному використанню робочого часу, підвищенню продуктивності та ефективності праці, визначення умов стимулювання до ефективної праці та відповідальності за порушення трудової дисципліни.

Трудова дисципліна у Центрі ґрунтується на свідомому та сумлінному виконанні працівниками своїх трудових обов'язків і є необхідною умовою організації ефективної праці. Директор Урядового контактного центру, в межах наданих йому повноважень, створює організаційні та економічні умови, необхідні для дотримання працівниками трудової дисципліни, використовує методи переконання, заохочення за сумлінну працю та її високі показники. До порушників трудової дисципліни застосовуються заходи дисциплінарного стягнення.

1.3. Ці Правила є нормативним актом, дія якого поширюється на всіх працівників Центру.

Питання, пов'язані із застосуванням цих Правил, вирішуються директором Центру в межах наданих йому повноважень, а у випадках, передбачених законодавством і цими Правилами, – спільно або за погодженням із первинною профспілковою організацією (далі – Профспілка), а також із трудовим колективом відповідно до його повноважень.

2. Порядок прийняття на роботу, переведення та звільнення працівників

2.1. Прийняття на роботу, переведення на іншу посаду та звільнення працівників Урядового контактного центру здійснюється відповідно до Кодексу законів про працю України (далі – КЗпП України), інших нормативно-правових актів, що регулюють трудові відносини.

Прийняття, звільнення та переведення працівників Центру здійснюється на підставі заяви працівника, що пишеться, як правило, власноручно.

2.2. При укладанні трудового договору особа, яка працевлаштовується, зобов'язана подати:

- паспорт або інший документ, що посвідчує особу;
- трудову книжку, якщо є (за бажанням);
- відомості про трудову діяльність із реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування (довідки ОК-5 та ОК-7);
- документ про освіту (спеціальність, кваліфікацію);
- довідку державної податкової служби про присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційний номер);
- військовозобов'язані чоловіки і жінки – військовий квиток або тимчасове посвідчення, видане замість військового квитка, а призовники – посвідчення про приписку до призовної дільниці;
- свідоцтво про загальнообов'язкове державне соціальне страхування та його копію (за наявності);
- особи з інвалідністю – пенсійне посвідчення, довідку до акта огляду МСЕК та індивідуальну програму реабілітації інваліда, що видається МСЕК;
- документи, що підтверджують право на пільги (учасник війни, бойових дій чи АТО/ООС, учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, посвідчення внутрішньо переміщеної особи та інше), якщо кандидат їх має;
- дві фотографії;
- декларацію особи, уповноваженої на виконання функцій держави або місцевого самоврядування, передбачену Законом України «Про запобігання корупції» (для кандидатів, визначених антикорупційним законодавством).

2.3. При укладанні трудового договору забороняється вимагати від осіб, що працевлаштовуються, відомості та документи, подання яких не передбачено законодавством.

2.4. При прийнятті на роботу кандидати на вакантну посаду проходять процедуру співбесіди відповідно до ст. 50 Закону України «Про зайнятість населення» та Порядку проведення співбесіди з кандидатами на посаду в державній установі «Урядовий контактний центр».

2.5. Укладення трудового договору оформляється наказом директора Центру, з яким працівника ознайомлюють під підпис.

2.6. Прийняття на роботу працівників Центру, які виконуватимуть трудові обов'язки вдома (далі — надомники), здійснюється шляхом укладання письмового трудового договору про надомну роботу. Форма трудового договору про надомну роботу затверджується наказом директора Центру.

Надомники несуть матеріальну відповідальність за шкоду, заподіяну Центру внаслідок порушення покладених на них трудових обов'язків щодо використання наданої комп'ютерної та іншої оргтехніки, матеріалів та приладдя.

2.7. При прийнятті на роботу працівникові встановлюється випробування з метою перевірки відповідності працівника роботі, яка йому доручається, визначення рівня його кваліфікації і ставлення до виконуваної праці.

Випробувальний строк не встановлюється у разі прийняття на роботу:

- осіб, які не досягли 18 років;
 - молодих робітників після закінчення закладів професійно-технічної освіти;
 - молодих спеціалістів після закінчення закладів вищої освіти;
 - осіб, звільнених у запас з військової чи альтернативної (невійськової) служби;
 - осіб з інвалідністю, направлених на роботу відповідно до рекомендації медико-соціальної експертизи;
 - осіб, обраних на посаду;
 - переможців конкурсного відбору на заміщення вакантної посади;
 - осіб, які пройшли стажування при прийнятті на роботу з відривом від основної роботи;
 - вагітних жінок;
 - одиноких матерів, які мають дитину віком до чотирнадцяти років або дитину з інвалідністю;
 - осіб, з якими укладається строковий трудовий договір строком до 12 місяців;
 - осіб на тимчасові і сезонні роботи;
 - внутрішньо переміщених осіб;
- а також:
- при прийнятті на роботу в іншу місцевість;
 - при переведенні на роботу на інше підприємство, в установу, організацію;
 - в інших випадках, якщо це передбачено законодавством.

2.8. Строк випробування зазначається в наказі про прийняття на роботу і не може перевищувати трьох місяців. До строку випробування не зараховуються дні, коли працівник фактично не працював, незалежно від причини.

Якщо протягом строку випробування встановлено невідповідність працівника роботі, на яку його прийнято, директор Центру або посадова особа, яка виконує його обов'язки, має право звільнити такого працівника, письмово попередивши його про це не пізніше, ніж за три дні до дати звільнення.

Якщо після закінчення строку випробування працівник продовжує працювати, то він вважається таким, який витримав випробування, і трудовий договір з ним може бути розірвано лише на загальних підставах.

2.9. При прийнятті працівника на роботу чи при переведенні його в установленому порядку на іншу посаду Роботодавець зобов'язаний:

- ознайомити працівника з його посадовою інструкцією під підпис;
- довести до відома працівника умови та розмір оплати його праці, порядок і строки виплати заробітної плати;
- ознайомити працівника з Колективним договором та цими Правилами;
- визначити працівнику робоче місце, забезпечити його необхідними для роботи засобами;
- провести інструктаж з працівником про порядок використання комп'ютерної техніки та засобів зв'язку, а також з техніки безпеки, протипожежної безпеки, правил охорони праці, ознайомити із затвердженими нормативними документами Центру з цих питань.

2.10. Облік трудової діяльності працівників здійснюється в електронній формі в реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування у порядку, встановленому ст. 48 КЗпП України.

На вимогу працівника, який вперше приймається на роботу, трудова книжка оформляється не пізніше п'яти днів після прийняття на роботу.

Фахівець відділу кадрів за заявою працівника вносить до трудової книжки, яка зберігається у працівника, записи про прийняття на роботу, переведення та звільнення, заохочення та нагороди за успіхи в роботі.

Паперові трудові книжки раніше призначених працівників зберігаються як документи суворої звітності у відділі кадрів. Відповідальність за організацію та ведення обліку, зберігання і видачу трудових книжок працівників покладається на начальника відділу кадрів.

2.11.

Переведення працівника на іншу посаду здійснюється відповідно до законодавства.

2.12. Відсторонення працівника від роботи директором Центру або посадовою особою, яка виконує його обов'язки, допускається у разі:

- появи працівника на робочому місці в нетверезому стані, у стані наркотичного або токсичного сп'яніння;
- відмови або ухилення від навчання, інструктажу і перевірки знань з охорони праці та протипожежної безпеки;
- в інших випадках, передбачених законодавством.

Відсторонення працівника від роботи оформлюється наказом директора Центру, з викладенням підстав та строків відсторонення, з яким працівник має ознайомитися негайно під підпис.

2.13. Дія трудового договору припиняється з ініціативи працівника, Роботодавця та з інших підстав, передбачених законодавством, із дотриманням процедури та умов звільнення, визначених законодавством.

2.14. Працівник має право розірвати трудовий договір за власним бажанням, попередивши про це Роботодавця письмово за два тижні. У разі, коли заява працівника про звільнення з роботи за власним бажанням зумовлена неможливістю продовжувати роботу з поважних причин, визначених законодавством, трудовий договір повинен бути розірваний у строк, про який просить працівник.

2.15. При звільненні працівник зобов'язаний:

- виконати усі доручення, що були йому надані керівництвом (термін виконання яких закінчується не пізніше наступного дня після дати звільнення);
- передати справи та документальні матеріали керівнику відповідного структурного підрозділу або визначеному працівнику Центру;
- здати усі матеріальні цінності, які за ним обліковуються;
- здати до відділу кадрів обхідний лист установленого зразка та перепустку.

2.16. Днем звільнення працівника є його останній робочий день. У день звільнення начальник відділу кадрів або інший уповноважений ним працівник цього відділу зобов'язаний видати працівнику його трудову книжку з внесенням до неї відповідних записів (за наявності) та видати копію наказу про звільнення, завірену в установленому порядку. Записи про підстави звільнення проводяться згідно з наказом у відповідності з формулюванням законодавства та з посиланням на відповідну статтю (пункт) КЗпП України. Одночасно, в установленому порядку проводиться повний розрахунок з працівником Центру.

3. Основні права та обов'язки працівників

3.1. Працівники Центру мають право:

- користуватися правами та свободами, які гарантуються громадянам Конституцією і законами України;
- брати участь у розгляді питань і прийнятті рішень, в межах їх повноважень;
- на повагу до особистої гідності, справедливе і шанобливе ставлення до себе з боку керівників, працівників Центру, громадян;
- на чітко визначений обсяг повноважень та обов'язків за посадою;
- на оплату праці залежно від посади, яку вони займають, згідно із штатним розписом;
- на кар'єрне зростання з урахуванням кваліфікації та здібностей, сумлінного виконання посадових обов'язків
- на здорові, безпечні та нешкідливі умови праці;
- на соціальний і правовий захист;

- захищати свої права та інтереси в установленому законодавством порядку;
- запроваджувати у роботу нові підходи та сучасні технології.

3.2. Працівники Центру зобов'язані:

- дотримуватися Конституції України, інших актів законодавства України, Положення про державну установу «Урядовий контактний центр» і положення про структурний підрозділ, в якому працюють, а також керуватися посадовою інструкцією відповідно до посади, яку обіймають, та цими Правилами;
- чесно і сумлінно виконувати свої посадові обов'язки, своєчасно і точно виконувати накази директора Центру, заступників директора та керівників відповідних структурних підрозділів;
- постійно удосконалювати організацію своєї роботи, підвищувати професійну майстерність, дотримуватися трудової дисципліни та встановленого режиму роботи;
- використовувати весь робочий час для продуктивної праці, утримуватися від дій, що заважають іншим працівникам виконувати їх трудові обов'язки;
- не розголошувати персональні дані та іншу інформацію про громадян, що стала відома під час виконання своїх посадових обов'язків, а також іншу інформацію, яка згідно із законодавством не підлягає розголошенню;
- виконувати вимоги з охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії, гігієни праці, протипожежної безпеки;
- не курити у приміщеннях Центру;
- поводитися гідно, бути ввічливими, шанобливо ставитися до співробітників, сприяти створенню нормального психологічного мікроклімату в колективі, дотримуватися високої культури спілкування, ділового етикету, в тому числі щодо зовнішнього вигляду;
- вживати заходів щодо негайного усунення причин і умов, що створюють перешкоди чи ускладнюють виконання обов'язків, та негайно повідомляти про це безпосереднього керівника;
- утримувати своє робоче місце та обладнання у порядку, чистоті, а також забезпечувати встановлений порядок зберігання матеріальних цінностей і документів;
- зберігати державну власність, ефективно використовувати комп'ютерну та іншу оргтехніку, інші матеріальні цінності, надані у користування, економно витрачати електроенергію та інші матеріальні ресурси Центру;
- своєчасно в обов'язковому порядку надавати до відділу кадрів відомості про зміни свого особистого статусу (сімейного стану; здобуття освіти; зміни облікових даних призовників і військовозобов'язаних; місця реєстрації або місця фактичного проживання; отримання статусу особи з інвалідністю; набуття статусу одинокої матері (батька), статусу матері, яка має дитину з інвалідністю,

або матері дитини, що потребує домашнього догляду; отримання групи інвалідності; отримання статусу учасника бойових дій тощо), а також про зміну контактного номера телефону.

3.3. Обов'язки, права та відповідальність працівників Центру визначаються посадовими інструкціями.

Посадові інструкції працівників переглядаються у разі зміни структури, штатного розпису Центру, обов'язків працівників тощо. Із посадовою інструкцією працівник Центру ознайомлюється під підпис і керується нею при виконанні посадових обов'язків.

Повноваження працівників визначаються положеннями про відповідні структурні підрозділи та посадовими інструкціями.

3.4. На працівників Центру, для яких запроваджено надомну або дистанційну роботу, поширюються права, обов'язки та відповідальність, визначені в пунктах 3.1. – 3.3. Правил.

4. Основні обов'язки керівництва Центру

4.1. Директор, заступники директора та керівники структурних підрозділів Центру зобов'язані:

- неухильно дотримуватися Конституції України, КЗпП України, інших нормативно-правових актів та Положення про державну установу «Урядовий контактний центр»;
- створювати для працівників Центру умови, необхідні для ефективного виконання ними функціональних обов'язків, підвищення продуктивності праці;
- у межах бюджетного фінансування забезпечувати матеріальне стимулювання і заохочення працівників Центру за результатами їх особистої роботи, раціональне витрачання фонду оплати праці;
- виплачувати заробітну плату в установлені строки з наданням розрахункових листів відповідно до статті 110 КЗпП України та нормативно-правового акта, що регулює умови оплати праці працівників Центру;
- забезпечувати працівників необхідними для роботи комп'ютерною та іншою оргтехнікою, матеріалами та приладдям;
- забезпечувати виконання вимог з охорони праці, техніки безпеки, санітарії, гігієни праці та протипожежної безпеки відповідно до законодавства, вживати заходів щодо своєчасного усунення причин і умов, що перешкоджають нормальній роботі працівників;
- забезпечувати належне утримання приміщень, їх опалення, освітлення, вентиляцію;
- створювати умови для навчання та підвищення професійної майстерності;
- застосовувати заходи нематеріальної мотивації працівників;

- забезпечувати здійснення заходів, спрямованих на зміцнення трудової та виконавської дисципліни (виконання працівниками наказів, розпоряджень, доручень, виданих посадовими особами Центру у межах наданих повноважень) і дотримання встановленого режиму роботи й відпочинку;
- забезпечити працівникам Центру доступ до мережі Інтернет для оперативного отримання необхідної для виконання посадових обов'язків інформації;
- контролювати виконання працівниками вимог законодавства, Положення про державну установу «Урядовий контактний центр», положень про структурні підрозділи Центру, посадових інструкцій та цих Правил;
- виконувати інші обов'язки, необхідні для виконання мети та завдань Центру, а також передбачені законодавством України.

5. Режим роботи Центру

5.1. Центр працює у цілодобовому режимі.

6. Робочий час і час відпочинку в Центрі

6.1. Робочий час – це встановлений законодавством України та цими Правилами відрізок календарного часу, протягом якого працівник повинен виконувати свої посадові обов'язки.

6.2. Для працівників Центру встановлено режим тривалості робочого часу, початку та закінчення роботи, перерви для відпочинку і харчування, а саме:

Назва структурного підрозділу	Робочий тиждень	Робочий час і час відпочинку
1. Керівництво 2. Відділ обробки звернень по телефону* 3. Відділ обробки звернень, отриманих через Інтернет* 4. Відділ обробки звернень з питань протидії торгівлі людьми та домашньому насильству* 5. Відділ контролю якості 6. Відділ навчання 7. Відділ бухгалтерського обліку та фінансової звітності 8. Відділ кадрів 9. Відділ правового забезпечення 10. Відділ інженерно-технічного забезпечення* 11. Сектор господарського забезпечення*	п'ятиденний	з понеділка по четвер – з 9 години 00 хвилин до 18 години 00 хвилин, з перервою для відпочинку і харчування – 45 хвилин (з 13 години 00 хвилин до 13 години 45 хвилин); п'ятниця – з 9 години 00 хвилин до 16 години 45 хвилин з перервою для відпочинку і харчування – 45 хвилин (з 13 години 00 хвилин до 13 години 45 хвилин); субота, неділя та святкові дні – вихідні дні.

<p>12. Сектор документального забезпечення та архівної справи</p> <p>13. Головний консультант</p> <p>14. Прес-секретар</p> <p>15. Провідний консультант з питань запобігання та протидії корупції</p> <p>16. Інспектор з охорони праці</p> <p><i>*крім працівників, що працюють відповідно до графіків змінності</i></p>		
<p>Відділ обробки звернень по телефону</p> <p>- перша та третя зміни*</p> <p><i>*Відповідно до статей 57 та 58 КЗпП України, згідно з графіками змінності</i></p>	<p>гнучкий графік роботи (змінності) 2/2</p>	<p><u>Перша зміна:</u> 2 календарних дні поспіль – робочі, наступні 2 календарні дні поспіль – вихідні. Час роботи – з 8 години 00 хвилин до 20 години 00 хвилин з перервами для відпочинку і харчування загальною тривалістю 1 година 15 хвилин, з них одна перерва – 45 хвилин, одна перерва – 30 хвилин (графіки перерв затверджуються начальником відділу обробки звернень по телефону, відповідно до навантаження на лінії та згідно із законодавством).</p> <p><u>Третя зміна:</u> 2 календарних дні поспіль – вихідні, наступні 2 календарні дні поспіль – робочі. Час роботи – з 8 години 00 хвилин до 20 години 00 хвилин з двома перервами для відпочинку і харчування загальною тривалістю 1 година 15 хвилин, з них одна перерва – 45 хвилин, одна перерва – 30 хвилин (графіки перерв затверджуються начальником відділу обробки звернень по телефону, відповідно до навантаження на лінії та згідно із законодавством).</p>

	шестиденний	<p><u>Перша зміна:</u> з понеділка по п'ятницю – з 8 години 00 хвилин до 15 години 30 хвилин з перервою для відпочинку і харчування 45 хвилин; у суботу – з 8 години 00 хвилин до 15 години 00 хвилин з перервою для відпочинку і харчування 45 хвилин; неділя – вихідний день.</p> <p><u>Третя зміна:</u> з понеділка по п'ятницю – з 13 години 30 хвилин до 21 години 00 хвилин з перервою для відпочинку і харчування 45 хвилин; у суботу – з 14 години 00 хвилин до 21 години 00 хвилин з перервою для відпочинку і харчування 45 хвилин; неділя – вихідний день.</p>
- друга зміна *	п'ятиденний	<p>з понеділка по четвер – з 9 години 00 хвилин до 18 години 00 хвилин з перервою для відпочинку і харчування 45 хвилин (<i>графіки перерв затверджуються начальником відділу обробки звернень по телефону, відповідно до навантаження на вхідній лінії, згідно із законодавством</i>); у п'ятницю – з 9 години 00 хвилин до 16 години 45 хвилин з перервою для відпочинку і харчування 45 хвилин; субота, неділя та святкові дні – вихідні дні.</p>
- окремі групи (за умови виробничої необхідності)	цілодобовий/ змінний режим роботи	<p><i>відповідно до затверджених графіків***</i></p> <p>Графіки перерв затверджуються начальником відділу обробки звернень по телефону, відповідно до навантаження на вхідній лінії та згідно із законодавством.</p> <p>***передбачено підпунктом 6.3, 6.4. цих Правил</p>
Відділ обробки звернень, отриманих через Інтернет	цілодобовий/ змінний режим роботи	<p><i>відповідно до затверджених графіків***</i></p> <p>Графіки перерв затверджуються начальником відділу, відповідно до навантаження на вхідній лінії та згідно із законодавством.</p> <p>***передбачено підпунктом 6.3, 6.4. цих Правил</p>

	гнучкий графік роботи (змінності) 2/2	<p><u>Денна зміна</u>: 2 календарних дні поспіль – робочі, наступні 2 календарні дні поспіль – вихідні.</p> <p>Час роботи – з 8 години 00 хвилин до 20 години 00 хвилин з перервами для відпочинку і харчування загальною тривалістю 1 година 15 хвилин, з них одна перерва – 45 хвилин, одна перерва – 30 хвилин (<i>графіки перерв затверджуються начальником відділу обробки звернень, отриманих через Інтернет, відповідно до навантаження, згідно із законодавством</i>);</p> <p>– з 10 години 00 хвилин до 22 години 00 хвилин з перервами для відпочинку і харчування загальною тривалістю 1 година 15 хвилин, з них одна перерва – 45 хвилин, одна перерва – 30 хвилин (<i>графіки перерв затверджуються начальником відділу обробки звернень, отриманих через Інтернет, відповідно до навантаження, згідно із законодавством</i>).</p>
Відділ обробки звернень з питань протидії торгівлі людьми та домашньому насильству	гнучкий графік роботи (змінності) 2/2	<p>2 календарних дні поспіль – робочі, наступні 2 календарні дні поспіль – вихідні.</p> <p>Час роботи – з 8 години 00 хвилин до 20 години 00 хвилин з перервами для відпочинку і харчування загальною тривалістю 1 година 15 хвилин, з них одна перерва – 45 хвилин, одна перерва – 30 хвилин (<i>графіки перерв затверджуються начальником відділу обробки звернень з питань протидії торгівлі людьми та домашньому насильству, відповідно до навантаження на лінії, згідно із законодавством</i>).</p>
	цілодобовий/ змінний режим роботи	<p>відповідно до затверджених графіків***</p> <p>Графіки перерв затверджуються начальником відділу, відповідно до навантаження на вхідній лінії та згідно із законодавством.</p> <p>***передбачено підпунктом 6.3, 6.4. цих Правил</p>

Сектор господарського забезпечення**: - робітник з комплексного обслуговування й ремонту будинків <i>*Відповідно до статей 52, 57 КЗпП України</i>	шестиденний	з понеділка по п'ятницю – з 8 години 00 хвилин до 15 години 45 хвилин з перервою для відпочинку і харчування 45 хвилин; у суботу – з 8 години 00 хвилин до 13 години 00 хвилин з перервою для відпочинку і харчування 45 хвилин; неділя - вихідний день.
Сектор господарського забезпечення**: - прибиральник службових приміщень <i>**Відповідно до статей 52, 57 та 60 КЗпП України</i>	шестиденний	з понеділка по п'ятницю – з 7 години 00 хвилин до 11 години 00 хвилин та з 13 години 00 хвилин до 16 години 00 хвилин з перервою для відпочинку і харчування з 11 години 00 хвилин до 13 години 00 хвилин; у суботу – з 7 години 00 хвилин до 10 години 00 хвилин та з 13 години 00 хвилин до 15 години 00 хвилин з перервою для відпочинку і харчування з 10 години 00 хвилин до 13 години 00 хвилин; неділя – вихідний день.
Відділ інженерно-технічного забезпечення: - провідний інженер з комп'ютерних систем; - інженер з комп'ютерних систем.	цілодобовий/ змінний режим роботи	відповідно до затвердженого графіка**** <i>**** передбачено підпунктом 6.3, 6.4. цих Правил.</i>

6.3. За рішенням директора та за погодженням з Профспілкою в Центрі може запроваджуватися підсумований облік робочого часу. Обліковим періодом при підсумованому обліку робочого часу визначається місяць, квартал, півріччя, рік.

6.4. При підсумованому обліку робочого часу, з метою забезпечення цілодобового режиму роботи урядової «гарячої лінії», інших «гарячих ліній» та сервісів, які забезпечує Центр із застосуванням засобів електронних комунікацій, робота працівників регулюється гнучкими графіками роботи (змінності) з дотриманням установленної тривалості робочого часу за обліковий період.

Графіки роботи (змінності) підписуються керівниками відповідних структурних підрозділів, погоджуються Профспілкою та затверджуються директором або заступниками директора Центру, згідно з розподілом обов'язків.

У разі виникнення ситуацій, що потребують впровадження посиленого цілодобового режиму роботи, за згодою працівників та погодженням із Профспілкою, можуть запроваджуватися інші графіки роботи структурних підрозділів, з дотриманням тривалості робочого часу за визначений обліковий період.

6.5. Для виконання невідкладної і непередбачуваної роботи за рішенням директора Центру може бути залучено працівників, за їх згодою та згодою Профспілки, до роботи у вихідні, святкові та неробочі дні, яка компенсується відповідно до ст. 72 та ст. 107 КЗпП України, крім випадків, передбачених законодавством.

6.6. З метою забезпечення здорового мікроклімату, для зниження нервово-емоційного напруження, зниження стомлення зорового аналізатора, поліпшення мозкового кровообігу, запобігання втомі, в період значного збільшення кількості дзвінків працівникам, які приймають звернення за допомогою засобів електронних комунікацій, надаються короткотермінові перерви, загальна тривалість яких не перевищує 30 хвилин на день, відповідно до графіка, що розробляється безпосереднім керівником.

6.7. У випадках, передбачених ст. 56 КЗпП України, окремим працівникам, на їх прохання, наказом директора Центру може встановлюватися неповний робочий день або неповний робочий тиждень з оплатою праці пропорційно відпрацьованому ними часу.

6.8. Напередодні святкових і неробочих днів, визначених ст. 73 КЗпП України, тривалість роботи працівників скорочується на одну годину (крім працівників, які працюють на умовах неповного робочого дня та робота яких не має безперервного характеру).

6.9. Робота у вихідні і святкові дні, як правило, не допускається, окрім працівників, що працюють відповідно до затверджених графіків. Залучення працівників до роботи у вихідні, святкові і неробочі дні проводиться у випадках та за умов, передбачених законодавством, за наказом Урядового контактного центру та погодженням з працівниками.

6.10. У період дії воєнного стану не застосовуються норми статті 53, частини першої статті 65, частин третьої - п'ятої статті 67, статей 71, 73, 78¹ КЗпП України та частини другої статті 5 Закону України «Про відпустки».

6.11. Облік використання робочого часу і складання табелів обліку використання робочого часу працівників Центру покладається на відповідальних осіб за ведення табеля обліку використання робочого часу у структурних підрозділах установи, які призначаються наказом директора Урядового контактного центру.

Табель обліку використання робочого часу, заповнений належним чином і засвідчений підписами: відповідальної особи за ведення табеля у відповідному структурному підрозділі та його керівником, – подається для звірки до відділу кадрів. Після звірки табеля обліку використання робочого часу керівник відділу кадрів підписує його та подає до відділу бухгалтерського обліку та звітності.

Керівники структурних підрозділів забезпечують облік робочого часу працівників установи (можуть вестися журнали обліку).

6.12. У разі тимчасової непрацездатності працівник повинен невідкладно повідомити про це свого безпосереднього керівника, а у разі його відсутності –

керівника вищого рівня та дотримуватися режиму, встановленого лікарем. Листки непрацездатності, після заповнення відповідальною (уповноваженою) особою, подаються до відділу кадрів.

Після отримання повідомлення про відкриття електронного листка непрацездатності (е-лікарняний) відповідальна особа (працівник відділу кадрів) перевіряє наявність такого листка непрацездатності в е-кабінеті страхувальника на сайті Пенсійного фонду України.

Оплата листків непрацездатності проводиться тільки після їх перевірки комісією із соціального страхування державної установи «Урядовий контактний центр» (далі – Комісія), у встановленому законодавством порядку.

У своїй діяльності Комісія керується Положенням про комісію (уповноваженого) із страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності, затвердженим постановою правління Фонду соціального страхування України від 19.07.2018 р. № 13, Порядком видачі (формування) листків непрацездатності в Електронному реєстрі листків непрацездатності, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 17 червня 2021 року № 1234, іншими державними та локальними нормативно-правовими актами.

Комісія перевіряє правильність видачі та заповнення документів, які є підставою для надання матеріального забезпечення і соціальних послуг, та приймає рішення про:

- призначення або відмову в призначенні матеріального забезпечення (допомоги по тимчасовій непрацездатності (включаючи догляд за хворою дитиною), вагітності та пологах, на поховання) і передає його Роботодавцю для проведення виплат, здійснення розрахунків тощо;

- припинення виплати матеріального забезпечення (повністю або частково).

6.13. Працівникам Центру надається основна щорічна відпустка тривалістю не менш як 24 календарних дні за відпрацьований робочий рік, який відлічується з дня укладення трудового договору.

Особам з інвалідністю I та II груп щорічна основна відпустка становить 30 календарних днів, а особам з інвалідністю III групи – 26 календарних днів.

6.14. Черговість надання працівникам відпусток визначається графіком відпусток, який складається щороку на наступний календарний рік з урахуванням виробничих інтересів Центру, а також особистих інтересів працівників і можливості для їх відпочинку.

Графік відпусток затверджується Роботодавцем за погодженням з Профспілкою і доводиться до відома всіх працівників Центру не пізніше 05 січня відповідного робочого року.

6.15. Перенесення відпусток на інший час можливе лише у випадках, передбачених законодавством України, та за згодою сторін. У разі перенесення основної щорічної відпустки новий термін її надання встановлюється за згодою між працівником і керівником відповідного

структурного підрозділу та директором Центру або особою, яка виконує його обов'язки.

6.16. На прохання працівника основну щорічну відпустку може бути поділено на частини будь-якої тривалості за умови, що основна безперервна її частина становитиме не менше 14 календарних днів.

6.17. За наказом директора Центру працівника може бути відкликано із щорічної відпустки, за його згодою, лише у випадках, передбачених законодавством України. Невикористані дні відпустки надаються працівнику в будь-який інший час відповідного року чи приєднуються до відпустки у наступному році.

6.18. Працівникам Центру, відповідно до пункту 1 частини першої ст. 8 Закону України «Про відпустки», надається щорічна додаткова відпустка за особливий характер праці, пов'язаний з підвищенням нервово-емоційним та інтелектуальним навантаженням, роботою за комп'ютером, тривалістю чотири календарних дні, згідно з переліком посад таких працівників Центру, який затверджується наказом директора Центру.

Додаткова відпустка за особливий характер праці надається пропорційно відпрацьованому часу.

6.19. За сімейними обставинами та з інших причин працівникові може бути надано відпустку без збереження заробітної плати на термін, обумовлений угодою між працівником та директором Центру, але не більше 15 календарних днів на рік, крім випадків, передбачених законодавством.

В обов'язковому порядку відпустка без збереження заробітної плати надається працівникові у випадках, визначених Законом України «Про відпустки».

6.20. Умови, тривалість і порядок надання працівникам інших додаткових відпусток у зв'язку з навчанням, щорічних, творчих і соціальних відпусток тощо встановлюється згідно з КЗпП України, Законом України «Про відпустки» та іншими законодавчими актами, які передбачають надання відпусток.

7. Заохочення за успіхи у роботі

7.1. За сумлінне ставлення до роботи, зразкове виконання посадових обов'язків, тривалу і бездоганну працю та за інші досягнення в роботі до працівників Центру можуть застосовуватися такі заходи заохочення:

- оголошення подяки державної установи «Урядовий контактний центр»;
- нагородження грамотою державної установи «Урядовий контактний центр»;
- подання про відзначення державними нагородами та присвоєння почесних звань;
- преміювання до державних і професійних свят;

- преміювання до ювілейних дат (50-річчя і подальші річниці народження з проміжком у 10 років);
- преміювання за підсумками роботи за місяць, квартал, півріччя та рік, виходячи з наявності коштів на цю мету та економії фонду оплати праці;
- виплата одноразової грошової винагороди у зв'язку з відзначенням Почесною грамотою Кабінету Міністрів України.

7.2. Порядок застосування заохочень передбачений ст. 144 КЗпП України.

Питання щодо застосування заохочень до працівників розглядається в установленому порядку шляхом подання пропозицій директору Центру заступниками директора та керівниками структурних підрозділів.

8. Стягнення за порушення трудової дисципліни

8.1. Працівники несуть особисту відповідальність за порушення трудової дисципліни, у тому числі за:

- невиконання або неналежне виконання з власної вини покладених на них обов'язків, визначених посадовою інструкцією, Колективним договором та цими Правилами, перевищення ними своїх повноважень;
- запізнення на роботу або прогул (у тому числі відсутність на роботі більше 3 годин протягом робочого дня) без поважних причин;
- появу на роботі в нетверезому стані або в стані наркотичного (токсичного) сп'яніння;
- розпивання спиртних напоїв на робочому місці;
- вчинення за місцем роботи розкрадання (у т. ч. дрібного) майна Центру;
- розповсюдження відомостей, що становлять конфіденційну (зокрема персональні дані та іншу інформацію про громадян, що стала відома під час виконання посадових обов'язків) та службову інформацію Урядового контактного центру.

8.2. За порушення трудової дисципліни до працівника може застосовуватися тільки один з таких заходів стягнення:

- догана;
- звільнення.

Стягнення застосовується у порядку, передбаченому законодавством.

8.3. Обґрунтовані пропозиції щодо притягнення працівників до дисциплінарної відповідальності можуть подавати директору Центру заступники директора, керівники відповідних структурних підрозділів.

8.4. Звільнення з роботи як захід дисциплінарного стягнення може бути застосоване відповідно до трудового законодавства України за попередньою згодою Профспілки Урядового контактного центру, якщо працівник є її членом.

8.5. Дисциплінарне стягнення оформляється наказом директора Центру і повідомляється працівникові під підпис протягом трьох робочих днів з дня видання наказу.

8.6. Відповідно до ст. 149 КЗпП України, до застосування дисциплінарного стягнення директор Урядового контактного центру повинен зажадати від порушника трудової дисципліни письмових пояснень. У разі відмови працівника надати письмові пояснення складається відповідний акт.

8.7. Згідно зі ст. 148 КЗпП України дисциплінарне стягнення застосовується безпосередньо за виявленням проступку, але не пізніше одного місяця з дня його виявлення, без урахування часу звільнення працівника від роботи у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю або перебуванням його у відпустці.

Дисциплінарне стягнення не може бути накладене пізніше шести місяців з дня вчинення проступку. За кожне порушення трудової дисципліни може бути застосовано лише одне дисциплінарне стягнення.

При виборі виду стягнення повинні враховуватися ступінь тяжкості вчиненого проступку і заподіяна ним шкода, обставини, за яких вчинено проступок, і попередня робота працівника.

8.8. Якщо протягом року з дня накладення дисциплінарного стягнення до працівника не було застосовано нового дисциплінарного стягнення, то він вважається таким, що не мав дисциплінарного стягнення.

Дисциплінарне стягнення може бути знято до закінчення одного року, якщо працівник проявив себе як сумлінний працівник, не допустив нового порушення трудової дисципліни.

8.9. У разі застосування до працівника Центру дисциплінарного стягнення преміювання не проводиться за той місяць, коли таке стягнення було застосоване, якщо інше не зазначено у відповідному наказі.

8.10. Протягом строку дії дисциплінарного стягнення заходи заохочення, що визначені цими Правилами, до працівника не застосовуються.

8.11. Працівник має право оскаржити дисциплінарне стягнення в порядку, встановленому законодавством (ст. 150 КЗпП України).

9. Заключні положення

9.1. Правила внутрішнього трудового розпорядку доводяться до відома працівників Урядового контактного центру, розміщуються у спеціально відведених місцях у Центрі. Усі трудові спори, що виникають при застосуванні цих Правил, вирішуються у порядку, встановленому законодавством.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Конференцією трудового колективу державної установи «Урядовий контактний центр» 20 грудня 2022 року за поданням директора державної установи «Урядовий контактний центр», первинної профспілкової організації «Урядовий контактний центр - 1545» державної установи «Урядовий контактний центр» (протокол № 1 конференції трудового колективу державної установи «Урядовий контактний центр» від 20 грудня 2022 року).
