



У К Р А Ї Н А



**ХАРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА  
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**УПРАВЛІННЯ ПРАЦІ ТА  
СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ  
АДМІНІСТРАЦІЇ  
СЛОБІДСЬКОГО РАЙОНУ  
ХАРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

вулиця Вишнева, 3, м. Харків, 61124  
тел. +38 (057) 721-21-32 факс +38 (057) 721-21-32  
e-mail: upr\_truda\_komint@ukr.net, код ЄДРПОУ 03196624

27.04.2020 № 7-14/2441

Директору  
Харківського обласного центру  
зайнятості  
МІНЕНКУ В.Л.

Про повідомну реєстрацію  
колективного договору  
(змін та доповнень)

Управління праці та соціального захисту населення адміністрації Слобідського району Харківської міської ради повідомляє, що зміни та доповнення до колективного договору між роботодавцем та профспілковим комітетом Харківського обласного центру зайнятості на 2015-2020 роки зареєстровано 27.04.2020 за № 50 та буде направлено для оприлюднення на сайті Харківської міської ради.

Начальник управління

С.В. УКСУСОВ

**Схвалено**  
**конференцією трудового**  
**колективу**  
від «10» березня 2020 року

**Зміни та доповнення**  
**до Колективного договору**  
**між адміністрацією і трудовим колективом**  
**Харківської обласної служби зайнятості**  
**на 2015-2020 роки**

**м. Харків – 2020**

**З М І Н И ТА ДОПОВНЕННЯ  
ДО КОЛЕКТИВНОГО ДОГОВОРУ МІЖ АДМІНІСТРАЦІЄЮ І ТРУДОВИМ  
КОЛЕКТИВОМ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ**

1. Внести зміни до п. 8.1 розділу VIII «Прикінцеві положення» та Додаток 2 «Перелік посад працівників, яким надається додаткова щорічна відпустка за ненормований робочий день» викласти в наступній редакції:

**Додаток 2**

до колективного договору

**Перелік посад працівників, яким  
надається додаткова щорічна відпустка за ненормований робочий день**

Назва посади	Кількість днів додаткової відпустки
Директор	7 к.д.
Заступник директора	7 к.д.
Заступник директора - начальник відділу	7 к.д.
Начальник відділу	7 к.д.
Начальник відділу - головний бухгалтер	7 к.д.
Заступник начальника відділу	7 к.д.
Заступник начальника відділу - заступник головного бухгалтера	7 к.д.
Завідувач сектору	7 к.д.
Провідний інспектор з питань запобігання та виявлення корупції	6 к.д.
Провідний інженер з охорони праці, цивільного захисту та мобілізаційної роботи	6 к.д.
Провідний фахівець з питань зайнятості	6 к.д.
Провідний фахівець з профорієнтації	6 к.д.
Провідний фахівець з аналізу ринку праці	6 к.д.
Провідний економіст	6 к.д.
Провідний бухгалтер	6 к.д.
Провідний документознавець	6 к.д.
Провідний фахівець із зв'язків з громадськістю та пресою	6 к.д.
Провідний інженер з комп'ютерних систем	6 к.д.
Провідний інженер з експлуатації будівель та капітального будівництва	6 к.д.
Провідний інспектор по роботі з персоналом	6 к.д.
Провідний юрисконсульт	6 к.д.
Провідний інженер з господарської діяльності	6 к.д.
Провідний аудитор	6 к.д.
Провідний консультант з організації закупівель	6 к.д.
Провідний інспектор з питань працевлаштування іноземців	6 к.д.
Провідний інспектор з розслідування страхових випадків	6 к.д.



2. Внести зміни до п. 8.1 розділу VIII «Прикінцеві положення» та Додаток 6 Колективного договору між адміністрацією і трудовим колективом Харківської обласної служби зайнятості на 2015 – 2020 роки «Правила професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості» викласти в наступній редакції:

Додаток 6  
до колективного договору

**ПРАВИЛА**  
**професійної етики та поведінки**  
**працівників державної служби зайнятості**

**I. Загальні положення.**

1.1. Правила професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості (далі – Правила) поширюються на усіх працівників державної служби зайнятості (далі – працівники Служби) незалежно від займаної посади при виконанні ними службових обов'язків.

1.2. У Правилах визначено 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 ознайомитися з цими Правилами та дотримуватися їх при виконанні своїх посадових обов'язків.

**II. Основні принципи і правила поведінки працівників Служби.**

**2.1. Працівник Служби повинен:**

дотримуватись 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 у межах своїх повноважень, передбачених чинним законодавством та посадовою інструкцією;

постійно дбати про відомчий інтерес, позитивний імідж державної служби зайнятості;

дотримуватись 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;

утримуватись 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;

сприйматись оточуючими як дії чи бездіяльність, що суперечать вимогам Закону України «Про запобігання корупції».

2.2. Співробітнику необхідно утримуватись 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 дотримуватись 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 прямою; 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. Намагатись 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 базових центрів зайнятості/філій обласного центру 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 по імені 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 звернутись і, по можливості, провести його до потрібного фахівця.

Працівник повинен постійно дбати про інтереси установи, її позитивний імідж і під час спілкування з клієнтом відгукуватись 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 щодо умов і порядку надання послуг державною службою зайнятості.



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

У випадку, якщо в черзі більше 3 осіб, або час очікування може перевищити 15 хвилин, усі працівники, включаючи директора центру/філії, підключаються до роботи 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 вибачитись 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 скористатись 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/філії.

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'яжеться;

проконтролювати, щоб питанням клієнта почали займатись. Якщо працівник Служби обіцяє клієнту передзвонити щодо вирішення його питання, то така обіцянка підлягає обов'язковому виконанню;

після врегулювання проблеми слід подякувати клієнта за взаємодію, вибачитись 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 ніяких 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 (ППП, посада) та вказавши назву установи.

У 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 відволікатись 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. Припускати невічливих 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”).

Звертатись 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. Поведінка працівників державної служби зайнятості в соціальних мережах.

Соціальні мережі – це потужний і популярний інструмент спілкування в нашому повсякденному житті. Працівники державної служби зайнятості повинні користуватись ним відповідально з метою збереження репутації Служби та сприяти формуванню її позитивного іміджу як надавача послуг та роботодавця.

Користуватись відповідально – це дотримуватись 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.

4. Публікувати контент в соціальних мережах від імені Служби лише у випадку, якщо на це є відповідні повноваження.

5. Потурбуватись про те, щоб використання соціальних мереж в особистих цілях здійснювалось у 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. Утримуватись у публікаціях у соціальних мережах, блогах і форумах від публікацій порнографічного, агресивного, образливого характеру.

8. Утримуватись 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 у провокаційних дискусіях.

10. Не залишати особисті коментарі, які могли б бути витлумачені як коментар чи заява від 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 висловлюватись. Однак варто пам'ятати, що співробітник Служби є її представником за межами офісу, в тому числі в інтернеті. Тому, дотримання простих правил комунікації та вище перерахованих рекомендацій дозволить уникнути негативних наслідків як для кожного окремого співробітника, так і для Служби загалом.

## VI. 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 у посадових інструкціях, але які безпосередньо відносяться до сфери та специфіки діяльності відповідного підрозділу.

VII. Дотримання норм Правил професійної етики та поведінки працівників державної служби зайнятості та відповідальність за їх невиконання.

У своїй професійній 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.

Директор Харківського обласного  
центру зайнятості

  
В. Міненко

Голова первинної профспілкової  
організації Харківського обласного  
центру зайнятості

  
А. Толстих

Прошито, пронумеровано та  
скріплено печаткою 8 арк.

ХАРКІВСЬКИЙ  
ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР  
(підпис) ІНІЦІАЛІ  
№03491277

