

Акціонерне товариство «Укрпошта»

**Зміни та доповнення до Колективного
договору акціонерного товариства
«Укрпошта»
на 2016-2020 роки**

**м. Київ
2020 рік**

Зміни та доповнення до Колективного договору АТ «Укрпошта» на 2016-2020 роки

Акціонерне товариство «Укрпошта» та об'єднана профспілкова організація Укрпошти погодились внести до Колективного договору АТ «Укрпошта» на 2016-2020 роки такі зміни та доповнення:

1. Пункт 5.1.12. розділу 5. «Оплата праці, нормування праці» викласти у новій редакції, а саме:

«5.1.12. Оплату праці за сумісництвом проводити відповідно до законодавства України.»

2. Пункт 6.6 розділу 6 «Охорона праці» викласти у новій редакції, а саме:

«6.6. «Забезпечувати наявність в усіх виробничих підрозділах аптечки першої долікарської допомоги та систематично її поповнювати необхідними медикаментами відповідно до розпорядження КМУ від 07.05. 1998 року №291-р «Про заходи щодо запобігання травматизму і вдосконалення порядку подання першої медичної допомоги потерпілим внаслідок дорожньо-транспортних подій», пункту 2.16 Державних санітарних правил і норм роботи з візуальними дисплейними терміналами. (ВДТ) електронно-обчислювальних машин, затверджених постановою Головного державного сані-тарного лікаря України від 10.12.1998 року № 7. Перелік медикаментів, якими комплектується аптечка, складається за рекомендацією медичного закладу. Поповнення аптечки медикаментами здійснюється після їх витрачання або закінчення термінів придатності.»

3. Внести до розділу 7 «Соціальні пільги та виплати» такі зміни та доповнення:

3.1. Вилучити пункт 7.1.18 такої редакції:

«7.1.18. Працівники Товариства мають право самостійно сплачувати власні кошти до Недержавного пенсійного фонду «Поштовик» (додаток № 7).».

Відповідно пункти 7.1.19-7.1.24 вважати пунктами 7.1.18-7.1.23.

3.2. Пункт 7.1.19 викласти у новій редакції, а саме:

«7.1.19. Надається одноразова матеріальна допомога працівникам, які втратили близьких родичів (дружина, чоловік, батьки, діти, внуки) під час проведення операції Об'єднаних Сил із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі та стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій і Луганській областях у розмірі до п'яти прожиткових мінімумів для працездатних осіб за Угодою, укладеною між адміністрацією та відповідним профспілковим органом Товариства (філії) в межах бюджету витрат на оплату праці.

Виплата матеріальної допомоги здійснюється на підставі наказу Товариства (філії).».

3.3. Пункт 7.1.20 викласти у новій редакції, а саме:

«7.1.20. Надається одноразова матеріальна допомога працівникам, близькі родичі яких (дружина, чоловік, батьки, діти, внуки) зазнали тілесних ушкоджень (поранені) під час проведення операції Об'єднаних Сил із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі та стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій і Луганській областях у розмірі до п'яти прожиткових мінімумів для працездатних осіб за Угодою, укладеною між адміністрацією та відповідним профспілковим органом Товариства (філії) в

межах бюджету витрат на оплату праці. Виплата матеріальної допомоги здійснюється на підставі наказу Товариства (філії).».

3.4. Пункт 7.1.22 викласти у новій редакції, а саме:

«7.1.22. Товариству, філії надається право у межах власних коштів підвищувати на 50 відсотків посадовий оклад працівникам Товариства (філії) (увільнених від роботи у зв'язку з призовом на військову службу під час мобілізації) за участь у забезпеченні операції Об'єднаних Сил із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі та стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій і Луганській областях безпосередньо в районах її проведення.».

3.5. Пункт 7.1.23 викласти у новій редакції, а саме:

«7.1.23. На час проведення операції Об'єднаних Сил із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі та стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій і Луганській областях на непідконтрольній території України надається щомісячна матеріальна допомога у розмірі 50 % прожиткового мінімуму для працездатних осіб працівникам Донецької та Луганської дирекцій АТ «Укрпошта» та працівникам обласних організацій профспілки при Донецькій та Луганській дирекцій АТ «Укрпошта», а також працівникам Центрального апарату управління АТ «Укрпошта», місця роботи яких територіально знаходиться у зазначених дирекціях; вимушеним працювати з ризиком для життя в населених пунктах, що розташовані на лінії зіткнення; працівникам, які внаслідок бойових дій травмовані при виконанні своїх службових обов'язків; працівникам, які внаслідок бойових дій втратили житло (100 %) на підконтрольній території України та працівникам, оселі яких перебувають на непідконтрольній території України, і які не мають власного житла на підконтрольній території України, окрім працівників, яким надані інші соціальні пільги та виплати, а саме: безвідсоткові довгострокові позики, забезпечення безкоштовним житлом, виплата щомісячної матеріальної допомоги на оплату житлово-комунальних послуг.».

4. Внести до додатку № 1 «Положення про оплату праці працівників АТ «Укрпошта» Колективного договору АТ «Укрпошта» такі зміни:

4.1. Пункт 2.32. розділу 2 «Оплата праці» викласти у новій редакції, а саме:

«2.32. Заохочення працівників за участь у проведенні конкурсів, реалізацію стратегічних проектів Товариства проводиться згідно з відповідними Положеннями, де визначені розміри заохочення. Положення відпрацьовується Товариством та затверджується відповідним наказом Товариства за погодженням із профспілковим органом.

Заохочення працівників за реалізацію стратегічних проектів проводити за умови досягнення мети проекту або економічного ефекту.».

4.2. Підпункт 4.3.1 пункту 4.3. «Порядок встановлення та скасування надбавок» розділу 4. «Надбавка за виконання особливо важливої роботи на певний термін» додатку № 1.5.2 «Положення про встановлення доплат і надбавок до посадових окладів працівникам Товариства» викласти у новій редакції, а саме:

«4.3.1. Надбавка за виконання особливо важливої роботи на певний термін встановлюється й скасовується відповідним наказом Товариства (філії) на підставі подання керівника структурного підрозділу за напрямом діяльності.»

5. До додатків «Положення про оплату праці працівників АТ «Укрпошта» Колективного договору АТ «Укрпошта» надані наступні пропозиції:

5.1. Додаток № 1.8. «Перелік посад, за якими застосовується доплата за роботу з робочим днем, розділеним на дві частини (з перервою в роботі понад 2 години)» доповнити посадою «касир».

5.2. Пункт 3.4.6 розділу «Порядок квартального преміювання» підрозділу 3.4. «Розрахунок розміру та порядок виплати квартальної премії (3-й етап)» додатку № 1.10 «Положення про преміювання працівників центрального апарату управління АТ «Укрпошта» викласти у новій редакції, саме:

«3.4.6. Розрахунок розміру премії для кожного працівника центрального апарату управління проводиться на підставі «Консолідованої таблиці балів, рейтингів та відсотків від базового розміру квартальної премії» з урахуванням коригуючого коефіцієнту, що визначається на підставі фактичного інтегрального показника, який розраховується за результатами роботи Товариства за квартал. Коригуючий коефіцієнт, перелік та опис складових інтегрального показника результатів Товариства затверджується наказом Товариства.

Розрахунок розміру премії проводиться структурним підрозділом, що відповідає за оплату праці. Про що видається наказ та передається в бухгалтерію для нарахування та виплати.»

5.3. Додаток № 1.23 «Положення про заохочення працівників відділень поштового зв'язку АТ «Укрпошта» за залучення нових користувачів послуг АТ «Укрпошта», які отримують пенсію чи грошову допомогу через об'єкти поштового зв'язку АТ «Укрпошта» (далі - Положення) перейменувати у «Положення про заохочення працівників відділень поштового зв'язку АТ «Укрпошта» за залучення нових користувачів послуг АТ «Укрпошта», які отримують пенсію чи грошову допомогу (за виключенням субсидій на оплату житлово-комунальних послуг) через об'єкти поштового зв'язку АТ «Укрпошта» (далі - Положення)» та викласти у новій редакції, що додається.

5.4. Пункт 1 додатку № 2 «Положення про преміювання працівників відділень поштового зв'язку», що є додатком Колективного договору № 1.24 «Положення про преміювання працівників відділень поштового зв'язку» викласти у новій редакції, а саме:

«1. Виконання показника «Кінцева доставка» при пересиланні поштових рекомендованих відправлень*.»

5.5. Додаток № 1.25 «Положення про преміювання працівників, що задіяні в процесі інформаційного обслуговування користувачів АТ «Укрпошта» викласти у новій редакції, що додається.

6. У додаток № 4 «Перелік професій і посад працівників АТ «Укрпошта», для яких встановлюється ненормований робочий день і надається у зв'язку з цим додаткова відпустка» унести такі зміни:

6.1. Пункт 3 викласти у новій редакції, а саме:

«Начальники та їхні заступники: Центрів поштового зв'язку, ЦОПП, ЦПП, відділу, служби, каси головної, ремонтної майстерні автотранспорту, регіонального навчально-оздоровчого комплексу; цеху, дільниці, зміни, сектору (групи) філії, старший виконавець робіт, виконавець робіт.»

6.2. Пункт № 19 викласти у новій редакції, а саме: «Інспектор-лікар, фельдшер».

7. Додаток № 13 «Перелік професій і посад працівників, робота яких пов'язана з підвищеним нервово-емоційним та інтелектуальним навантаженням, що дає право на щорічну додаткову відпустку за особливий характер праці» викласти у новій редакції, що додається.

8. Зміни та доповнення до діючого Колективного договору АТ «Укрпошта» на 2016-2020 роки набирають чинності з 28 лютого 2020 року, крім:

– пунктів 3.2-3.5, які набирають чинності з 01.04.2020 року;

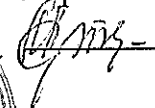
– пункту 5.2 цих змін та доповнень, який набирає чинність з 01.04.2020 року та використовується починаючи з преміювання за результати роботи 2 кварталу 2020 року;

– пункту 5.5. цих змін та доповнень, який набирає чинність з 01.04.2020 року та використовується починаючи з преміювання у травні 2020 року за підсумками квітня 2020 року.

Генеральний директор
АТ «Укрпошта»



Голова об'єднаної
профспілкової організації
Укрпошти

 М.М. Стародуб



Постанова
ХІ Конференції
Трудового колективу
АТ «Укрпошта»
від 28 лютого 2020 р.

ПОЛОЖЕННЯ

про заохочення працівників відділень поштового зв'язку АТ «Укрпошта» за залучення нових користувачів послуг АТ «Укрпошта», які отримують пенсію чи грошову допомогу (за виключенням субсидій на оплату житлово-комунальних послуг) через об'єкти поштового зв'язку АТ «Укрпошта» (далі - Положення)

1. Загальні положення

1.1. Дане Положення вводиться в дію з метою матеріального заохочення працівників відділень поштового зв'язку АТ «Укрпошта», що забезпечують зростання кількості нових користувачів послуг АТ «Укрпошта», які отримують пенсію чи грошову допомогу (за виключенням субсидій на оплату житлово-комунальних послуг) через об'єкти поштового зв'язку АТ «Укрпошта» (далі – нові користувачі послуг АТ «Укрпошта»).

1.2. Положення розповсюджується на працівників відділень поштового зв'язку АТ «Укрпошта» (далі – працівники), а саме на: листонош, операторів поштового зв'язку, начальників відділень поштового зв'язку та заступників начальників відділень поштового зв'язку, які здійснюють залучення нових користувачів послуг АТ «Укрпошта».

2. Порядок і розмір заохочення

2.1. За залучення нових користувачів послуг АТ «Укрпошта» працівникам виплачується заохочення у вигляді грошової винагороди у розмірі 125 гривень за кожного залученого нового користувача послуг АТ «Укрпошта».

2.2. Виплата грошової винагороди проводиться після отримання новим користувачем послуг АТ «Укрпошта» першої виплати (за виключенням субсидій на оплату житлово-комунальних послуг) через об'єкт поштового зв'язку АТ «Укрпошта».

2.3. Виплата працівникам враховується як додаткова заробітна плата відповідно до пункту 2.2.3. Інструкції зі статистики заробітної плати (наказ Державного комітету статистики України від 13.01.2004 № 5, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 27.01.2004 за № 114/8713).

2.4. Підставою для нарахування заохочення працівникам є подана начальником відділення поштового зв'язку письмова інформація щодо залучених нових користувачів послуг АТ «Укрпошта» за звітний період (далі – інформація).

2.5. Інформація надається за формою, наведеною в додатку до цього Положення.

2.6. Нарухування та виплата заохочення працівникам проводиться філіями АТ «Укрпошта» раз на місяць на підставі наказу філії АТ «Укрпошта» та інформації начальника відділення поштового зв'язку АТ «Укрпошта» в терміни виплати заробітної плати.

3. Заключні положення

Начальники відділень поштового зв'язку АТ «Укрпошта» несуть персональну відповідальність згідно з чинним законодавством за облік та достовірність даних, що подаються ними до філій АТ «Укрпошта» для нарахування працівникам заохочення за залучення нових користувачів послуг АТ «Укрпошта».

Інформація щодо залучення нових користувачів послуг АТ «Укрпошта»

ВПЗ № _____

№№ п/п	Прізвище, ім'я, по батькові працівника, яким проведена робота щодо залучення нових користувачів послуг АТ «Укрпошта», які отримують пенсію чи грошову допомогу (за виключенням субсидій на оплату житлово-комунальних послуг) через об'єкти поштового зв'язку АТ «Укрпошта»	Прізвище, ім'я, по батькові нових користувачів послуг АТ «Укрпошта», які отримують пенсію чи грошову допомогу (за виключенням субсидій на оплату житлово-комунальних послуг) через об'єкти поштового зв'язку АТ «Укрпошта»	Відмітка про дату виплати пенсії, грошової допомоги

Начальник ВПЗ _____

(ПБ)

(дата)

**Положення
про преміювання працівників, що задіяні в процесі інформаційного
обслуговування користувачів АТ «Укрпошта»**

1. Загальні положення

1.1. Положення про преміювання працівників, що задіяні в процесі інформаційного обслуговування користувачів АТ «Укрпошта» (далі – Положення) розроблено відповідно до законодавства України та поширюється на працівників, які здійснюють:

- обслуговування телефонних звернень;
- телемаркетинг (вихідні дзвінки);
- підтримку внутрішніх користувачів (користувачів);
- підтримку юридичних осіб (корпоративних та VIP - користувачів);
- обробку письмових звернень користувачів (користувачів), що надійшли поштовими каналами;
- обробку звернень користувачів (користувачів), що надійшли електронними засобами та/або соціальними мережами;
- методологію та контроль за якістю працівників, що задіяні в процесі інформаційного обслуговування користувачів (користувачів) АТ «Укрпошта», крім працівників, які приймають участь у кварталному преміюванні.

1.2. У Положенні під преміюванням слід розуміти виплату працівникам грошових сум понад основний заробіток (посадовий оклад). Преміювання є складовою частиною системи оплати праці, що діє у АТ «Укрпошта».

1.3. Преміювання працівників має на меті забезпечення єдності їх інтересів для досягнення високих результатів роботи як окремого працівника, так і всього колективу.

1.4. Преміювання працівників здійснюється за рахунок та в межах бюджету витрат на оплату праці, з урахуванням фінансової можливості АТ «Укрпошта».

2. Розмір та показники преміювання

2.1. Преміювання Працівників здійснюється щомісячно.

2.2. Базовий розмір відсотка премії складає 50 % від посадового окладу працівника за фактично відпрацьований час.

2.3. Преміювання працівників проводиться при досягненні рівня показників з урахуванням вагових показників:

2.3.1. Для фахівців, операторів інформаційно-комунікаційних мереж, які задіяні в обслуговуванні телефонних звернень:

2.3.1.1. Дотримання стандартів якості обслуговування згідно з Порядком контролю якості обслуговування користувачів, що затверджується розпорядчим документом АТ «Укрпошта», (далі – Порядок). Середній відсоток оцінки рівня якості обслуговування від 85% та вище – 45;

2.3.1.2. FCR(First Call Resolution) - показник вирішення питання(або проблеми) користувачів при першому зверненні (розраховується як відсоток від загальної кількості оцінених дзвінків клієнтом при закінченні розмови, там де клієнт відповідає на питання, чи було вирішено питання клієнта при зверненні) від 80% та вище – 45%;

2.3.1.3. Рівень знань, згідно з результатами тестування. Середній відсоток рівня знань від 85% та вище – 10 %.

2.3.2. Для фахівців, які задіяні в обробці телефонних звернень і заявок, проблемних питань користувачів:

2.3.2.1. Дотримання стандартів якості обслуговування згідно з Порядком контролю якості обслуговування користувачів, що затверджується розпорядчим документом АТ «Укрпошта», (далі – Порядок). Середній відсоток оцінки рівня якості обслуговування від 85% та вище – 45%;

2.3.2.2. Рівень знань, згідно з результатами тестування. Середній відсоток рівня знань від 85% та вище – 10 %;

2.3.2.3. Ефективність роботи. Відсоток відпрацьованих телефонних звернень, що надійшли у звітному періоді з урахуванням попередніх залишків – до 7 календарних днів; 0% нерозглянутих звернень, що надійшли більше ніж 14 календарних днів (% розраховується від кількості нерозглянутих звернень) на рейтинг А – 45%.

2.3.3. Для провідних фахівців, які задіяні в обслуговуванні телефонних звернень:

2.3.3.1. Дотримання стандартів якості обслуговування згідно з Порядком. Середній відсоток оцінки рівня якості обслуговування в цілому по всіх співробітникам, які задіяні в обслуговуванні телефонних звернень від 85% та вище – 25 %;

2.3.3.2. FCR(First Call Resolution) – середній показник вирішення питання(або проблеми) користувачів при першому зверненні (розраховується як відсоток від загальної кількості оцінених дзвінків клієнтом при закінченні розмови, там де клієнт відповідає на питання, чи було вирішено питання клієнта при зверненні) за звітний період по всіх співробітникам, які задіяні в обслуговуванні телефонних звернень від 80% і вище – 25%;

2.3.3.3. Середній показник з'єднань з оператором в межах 20 секунд (SL) в цілому по лінії вхідних дзвінків – вище 80% - 25%;

2.3.3.4. Якість виконання індивідуальних задач та проектів за дорученням керівника в межах реалізації функцій підрозділу за місяць - 25%. Індивідуальні задачі та проекти за дорученням керівника в межах реалізації функції підрозділу виконано у повному обсязі та у встановлені керівником терміни. Рейтинг А, В чи С встановлюється експертним рішенням керівника з урахуванням таких критеріїв якості виконання, як зацікавленість у результаті, командна робота, самостійність в межах компетенції. – 25%.

2.3.4. Для фахівців, операторів інформаційно-комунікаційних мереж, які здійснюють телемаркетинг:

2.3.4.1. Дотримання стандартів якості обслуговування згідно з Порядком. Середній відсоток оцінки рівня якості обслуговування вихідних дзвінків від 90 % та вище – 35 %;

2.3.4.2. Ефективність роботи. Відсоток ефективних анкет від загальної кількості здійснених вихідних дзвінків від 80% та більше – 35%;

2.3.4.3. Середній час розмови в залежності від телемаркетингової кампанії щодо проведення заходів направлених на виявлення потреб потенційних користувачів (користувачів), проведення анкетування існуючих користувачів (користувачів), продаж товарів та послуг у телефонному режимі (кампанії), встановлюється окремо при запуску кампанії наказом. – 30%.

2.3.5. Для провідних фахівців, які здійснюють телемаркетинг:

2.3.5.1. Дотримання стандартів якості обслуговування згідно з Порядком. Середній відсоток оцінки рівня якості обслуговування вихідних дзвінків по всім співробітникам, які здійснюють телемаркетинг від 90 % та вище – 25 %;

2.3.5.2. Ефективність роботи. Відсоток ефективних анкет від загальної кількості здійснених вихідних дзвінків від 80% та більше по всім співробітникам, які здійснюють телемаркетинг – 35%;

2.3.5.3. Якість виконання індивідуальних задач та проектів за дорученням керівника в межах реалізації функцій підрозділу за місяць - 20%. Індивідуальні задачі та проекти за дорученням керівника в межах реалізації функції підрозділу виконано у повному обсязі та у встановлені керівником терміни. Рейтинг А, В чи С встановлюється експертним рішенням керівника з урахуванням таких критеріїв якості виконання, як зацікавленість у результаті, командна робота, самостійність в межах компетенції;

2.3.5.4. Середній час розмови в залежності від кампанії, встановлюється окремо при запуску кампанії наказом по всім співробітникам, які здійснюють телемаркетинг – 20%.

2.3.6. Для фахівців, операторів інформаційно-комунікаційних мереж, інженерів, які здійснюють підтримку внутрішніх користувачів (користувачів):

2.3.6.1. Дотримання стандартів якості обслуговування згідно з Порядком. Середній відсоток оцінки рівня якості обслуговування від 90% та вище – 25%;

2.3.6.2. Рівень знань, згідно з результатами тестування. Середній відсоток рівня знань співробітника за звітний період від 90% та вище – 25%;

2.3.6.3. Ефективність роботи. Відсоток відпрацьованих та переданих до відповідальних підрозділів звернень, що надійшли та були передані у звітному періоді з урахуванням попередніх залишків – до 1 робочого дня, від 95% та вище на рейтинг А – 50%.

2.3.7. Для фахівців, операторів інформаційно-комунікаційних мереж, які здійснюють підтримку юридичних осіб (корпоративних та VIP – користувачів (користувачів)):

2.3.7.1. Рівень знань, згідно з результатами тестування. Середній відсоток рівня знань співробітника за звітний період від 85% та вище – 10%;

2.3.7.2. Ефективність роботи. Відсоток відпрацьованих звернень, що надійшли до відділу протягом звітного періоду та були опрацьовані у звітному періоді з урахуванням попередніх залишків та можливої пропускну здатності працівника 80% та вище на рівень А – 50%;

2.3.7.3. Продуктивність. Кількість звернень, що були зареєстровані та прийняті в роботу співробітником протягом звітного періоду згідно розрахованих норм (нормована пропускна здатність, що може бути опрацьована одним працюючим працівником з урахуванням тематики та складності запитів, а також кількості відпрацьованих днів у звітному періоді із розрахунку 35 відправлень/звернень на один робочий день) на рейтинг А - 40 %. За умови не надходження до відділу підтримки юридичних осіб необхідної кількості звернень, за 100% вважається загальна кількість звернень, що зареєстрована протягом звітного періоду відділом підтримки юридичних осіб та розділена на кількість працюючих працівників відділу підтримки юридичних осіб.

2.3.8. Для провідних фахівців, які здійснюють підтримку юридичних осіб (корпоративних та VIP – користувачів (користувачів)):

2.3.8.1. Рівень знань, згідно з результатами тестування. Середній відсоток рівня знань за звітний період по всім співробітникам від 85% та вище – 10 %;

2.3.8.2. Ефективність роботи. Відсоток відпрацьованих звернень, що надійшли до відділу протягом звітного періоду та були опрацьовані у звітному періоді з урахуванням попередніх залишків та можливої пропускної здатності співробітників, які задіяні в обслуговуванні підтримки юридичних осіб (корпоративних та VIP - користувачів (користувачів)), 80% та вище на рівень А – 40%;

2.3.8.3. Якість виконання індивідуальних задач та проектів за дорученням керівника в межах реалізації функцій підрозділу за місяць - 20%. Індивідуальні задачі та проекти за дорученням керівника в межах реалізації функції підрозділу виконано у повному обсязі та у встановлені керівником терміни. Рейтинг А, В чи С встановлюється експертним рішенням керівника з урахуванням таких критеріїв якості виконання, як зацікавленість у результаті, командна робота, самостійність в межах компетенції.

2.3.8.4. Продуктивність. Кількість звернень, що були зареєстровані та прийняті в роботу співробітником протягом звітного періоду згідно розрахованих норм (нормована пропускна здатність, що може бути опрацьована одним працюючим працівником з урахуванням тематики та складності запитів, а також кількості відпрацьованих днів у звітному періоді із розрахунку 35 відправлень/звернень на один робочий день) на рейтинг А - 30 %. За умови не надходження до відділу підтримки юридичних осіб необхідної кількості звернень, за 100% вважається загальна кількість звернень, що зареєстрована протягом звітного періоду відділом підтримки юридичних осіб та розділена на кількість працюючих працівників відділу підтримки юридичних осіб.

2.3.9. Для фахівців, провідних фахівців, які здійснюють обробку письмових звернень користувачів (користувачів):

2.3.9.1. Ефективність роботи. Відсоток опрацьованих письмових звернень, що надійшли до відділу по роботі з письмовими зверненнями користувачів, у звітному періоді та розраховуються як: (оброблені скарги (звернення) за звітний період/загальна кількість скарг (звернень) з урахуванням перехідного залишку на початок звітного періоду)*100%. Станом на останній день звітного періоду опрацьовано від 80% і більше звернень на рейтинг А – 25%;

2.3.9.2. Продуктивність. Кількість звернень, що виконується співробітником в день, згідно з нормативом, в залежності від способу обробки звернення, яка розраховується, як: (Кількість опрацьованих звернень у всіх системах/ кількість робочих днів). Станом на останній день звітного періоду продуктивність співробітника від 90% і більше на рейтинг А – 25 %;

2.3.9.3. Дотримання стандартів якості обслуговування користувачів. Рівень знань співробітника за місяць: відсутність пояснювальних записок станом на останній день звітного кварталу на рейтинг А – 25 %;

2.3.9.4 Середній показник рівня обслуговування користувачів (SL). Станом на останній день звітного періоду середній термін розгляду письмових звернень користувачів – для письмових звернень (щодо міжнародних поштових відправлень) – до 60 календарних днів; для письмових звернень (окрім міжнародних поштових відправлень) – до 30 календарних днів на рейтинг А – 25%;

2.3.10. Для фахівців, провідних фахівців, які здійснюють реєстрацію письмових звернень користувачів (користувачів):

2.3.10.1. Ефективність роботи. Щоденний відсоток зареєстрованих письмових звернень, що надійшли у звітний період більше ніж 95% – 50%;

2.3.10.2. Продуктивність. Кількість зареєстрованих звернень, що виконується співробітником в день згідно з нормативом яка розраховується, як: (Кількість зареєстрованих звернень у всіх системах/ кількість робочих днів). Станом на останній день звітного періоду продуктивність співробітника від 90% і більше на рейтинг А – 30 %;

2.3.10.3. Коректність реєстрації звернень в програмному забезпеченні не менше ніж 95% - 20%.

2.3.11. Для фахівців, провідних фахівців, операторів інформаційно-комунікаційних мереж, які здійснюють обробку звернень користувачів (користувачів), що надійшли електронними засобами та/або соціальними мережами:

2.3.11.1. Ефективність роботи. Відсоток відпрацьованих електронних звернень та звернень, що надійшли соціальними мережами, у звітному періоді з урахуванням попередніх залишків та можливої пропускнуої здатності співробітників, 80% та вище на рівень А – 25%;

2.3.11.2. Продуктивність. Кількість звернень, що виконується співробітником в день на рейтинг А – 25 %.

Кількість звернень, що були зареєстровані та прийняті в роботу співробітником протягом звітного періоду відповідно до розрахованих норм (нормована пропускна здатність, що може бути опрацьована одним працюючим працівником з урахуванням тематики та складності запитів, а також кількості відпрацьованих днів у звітному періоді із розрахунку згідно з напрямком) на рейтинг А - 25 %.

За умови ненадходження необхідної кількості звернень, за 100% вважається загальна кількість звернень, що взята в роботу протягом звітного періоду та розділена на кількість працюючих працівників напрямку відділу по роботі з електронними зверненнями в соціальних мережах.

2.3.11.3. Дотримання стандартів якості обслуговування згідно з Порядком. Середній відсоток оцінки рівня якості обслуговування користувачів (користувачів) від 90% та більше – 25%;

2.3.11.4. SL – середній час реагування на звернення клієнта, що надійшли електронними каналами, відповідно до напрямку за звітний період на рейтинг А – 25%.

2.3.12. Для працівників, які здійснюють методологію та контроль за якістю працівників, що задіяні в процесі інформаційного обслуговування користувачів (користувачів) АТ «Укрпошта»:

2.3.12.1. Для провідних фахівців за напрямом оцінки телефонних звернень: результативність за картами якості згідно з Порядком. Середній відсоток оцінки рівня якості обслуговування користувачів (користувачів) внутрішнього контакт центру від 90% - за рейтингом на А - 20%, та зовнішнього контакт центру для відділу обробки телефонних звернень від 90% за рейтингом на А - 20%;

2.3.12.2. Ефективність роботи. Здійснення дзвінків таємного покупця, за новими темами поточного періоду від 15 різних тем за рейтингом на А – 10 %;

2.3.12.3. Продуктивність. Кількість прослуханих нових КЛН співробітником в день, згідно з нормативом, що розраховуються: 62,5% робочого часу/місяць у відповідності до фактично відпрацьованого часу співробітника, яким здійснюється оцінка на рейтинг А – 25 %;

2.3.12.4. Ефективність роботи. Виявлення фахівців, які задіяні в обслуговуванні телефонних звернень по внутрішньому та зовнішньому контакт центрах, з низьким рівнем КЛН (від 0% до 89%), направлення їх на навчання. Після навчання зафіксована динаміка росту оцінки КЛН у звітному періоді порівняно до попереднього періоду не менше ніж у 60% фахівців направлених на навчання, на рейтинг А - 20%;

2.3.12.5. Якість виконання індивідуальних задач та проектів за дорученням керівника- за рейтингом на 5%.

2.3.13.1. Для працівників, які здійснюють методологію та контроль за якістю працівників, що задіяні в процесі навчання інформаційного обслуговування користувачів (користувачів) АТ «Укрпошта»: за напрямом навчання (провідний фахівець);

2.3.13.2. Середній відсоток оцінки рівня якості обслуговування користувачів (користувачів) внутрішнього контакт центру від 90% - за рейтингом на А - 20%, та зовнішнього контакт центру для відділу обробки телефонних звернень від 90% за рейтингом на А - 20%;

2.3.13.3. Виконання плану навчання встановленого на місяць від 95% за рейтингом на А - 25%;

2.3.13.4. Забезпечення ефективного проходження адаптаційного періоду кандидата зарахованого на адаптаційний період для УОК відповідно до адаптаційних листів кожного з відділів від 90 % за рейтингом на А - 25%;

2.3.13.5. Якість виконання індивідуальних задач та проектів за дорученням керівника за рейтингом на А - 15%.

2.3.14.1. Для Працівників, які здійснюють методологію та контроль за якістю працівників, що задіяні в процесі інформаційного обслуговування користувачів (користувачів) АТ «Укрпошта» за напрямом підбору персоналу:

2.3.14.2 Якість виконання індивідуальних задач та проектів за дорученням керівника за рейтингом на А - 5%;

2.3.14.3 Кількість запрошених кандидатів для УОК на навчання в нову групу від 5-8 за рейтингом на А - 40%;

2.3.14.4 Середня тривалість роботи співробітників УОК - від 0 до 3 міс. – 15% ; від 3 до 6 міс. -10% - від 9 міс. до 1 - 5%. За рейтингом на А - 30%;

2.3.14.5 Якість виконання індивідуальних задач та проектів за дорученням керівника за рейтингом на А - 30%.

2.4. При недосягненні показників преміювання базовий розмір відсотка премії зменшується у наступних розмірах за показниками:

2.4.1. Дотримання стандартів якості обслуговування згідно з Порядком при середньому відсотку оцінки рівня якості обслуговування від:

- 80 % до 84,99 % на 10 %, менше 79,99 % на 25 % для співробітників, які задіяні в обслуговуванні телефонних звернень;

- від 85 % до 89,99 % на 10 %, менше 84,99 % на 20 % для співробітників підтримки внутрішніх користувачів (користувачів) та телемаркетинг;

- 80 % до 89,99 % на 10 %, менше 79,99 % на 25 % для співробітників, які задіяні в обробці звернень, що надійшли електронними засобами, та/або соціальними мережами

2.4.2. FCR(First Call Resolution) - показник вирішення питання(або проблеми) користувачів при першому зверненні, які задіяні в обслуговуванні телефонних звернень від 70% до 79,99% на 10%, менше 69,99% на 25%.

2.4.3. Середній показник рівня обслуговування користувачів (SL) в цілому по лінії фізичних осіб, вхідних дзвінків від 75 % до 79,99 % на 10 %, менше 74,99 % на 20 %.

2.4.4. Середній термін розгляду телефонних звернень, що надійшли до співробітника, які задіяні в обробці телефонних звернень користувачів до 10 календарних днів; не більш ніж 5% нерозглянутих звернень, що надійшли більше ніж 14 календарних днів (% розраховується від загальної кількості нерозглянутих звернень) рейтинг В на 10%, менше ніж показники встановлені для рейтингу В на 25%.

2.4.5. Середній час обслуговування користувачів (користувачів) співробітниками, що здійснюють телемаркетинг при перевищенні показника від встановленого наказом на 10% на 15 %, на 10,01% та більше на 20%.

2.4.6. Відсоток ефективних анкет від загальної кількості здійснених вихідних дзвінків від 75 % до 79,99 % на 20 %, менше 74,99 % на 30 %.

2.4.7. Рівень знань, згідно з результатами тестування. Середній відсоток рівня знань співробітника за звітний період, задіяного в обслуговуванні:

- телефонних звернень, телемаркетинг та юридичних осіб (корпоративних та VIP – користувачів (користувачів)) від 80 % до 84,99 % на 15 %, менше 79,99 % на 25 %;

- підтримки внутрішніх користувачів (користувачів) від 90 % до 85,00 % на 15 %, менше 84,99 % на 25 %;

2.4.8. Рівень знань. Середній відсоток рівня знань по всім співробітникам, задіяним в обслуговуванні юридичних осіб (корпоративних та VIP – користувачів (користувачів)), протягом звітної періоду від 80% до 84,99% на 15 %, менше 79,99 на 25%.

2.4.9. Продуктивність. Кількість звернень, що були зареєстровані та прийняті в роботу співробітником підтримки юридичних осіб протягом звітної періоду згідно розрахованих норм на рейтинг В - на 15 %, менше ніж показники, встановлені для рейтингу В – на 25%.

2.4.10. Ефективність роботи. Відсоток відпрацьованих звернень, що надійшли до відділу протягом звітної періоду та були опрацьовані у звітному періоді з урахуванням попередніх залишків та можливої пропускнуої здатності працівника/відділу, від 70% до 79,99% на 15%, менше 69,99 на 25%.

2.4.11. Відсоток опрацьованих письмових звернень, що надійшли до відділу по роботі з письмовими зверненнями користувачів у звітному періоді станом на останній день звітної кварталу опрацьовано від 70% до 79,99% звернень на рейтинг В – на 10%, менше для рейтингу В – на 25%.

2.4.12. Продуктивність. Кількість звернень, що виконується співробітником в день, згідно з нормативом, станом на останній день звітної періоду продуктивність співробітника від 80% до 89,99% на рейтинг В – на 10%, менше ніж показники рейтингу В – на 25%.

2.4.13. Дотримання стандартів якості обслуговування користувачів. Рівень знань співробітника за місяць: наявність не більше 2 пояснювальних записок станом на останній день звітної кварталу на рейтинг В -10%, менше ніж показники рейтингу В – на 25%.

2.4.14. Середній показник рівня обслуговування користувачів (SL). Станом на останній день звітної періоду середній термін розгляду письмових звернень користувачів - для письмових звернень (щодо міжнародних поштових відправлень) – до 75 календарних днів; для письмових звернень (окрім міжнародних поштових відправлень) – до 37 календарних днів на рейтинг В – на 10%, менше ніж показники рейтингу В – на 25%.

2.4.15. Ефективність роботи. Відсоток оброблених та переданих до відповідальних підрозділів звернень внутрішніх користувачів (користувачів), що надійшли та були передані у звітному з урахуванням попередніх залишків, від 94,99 % до 90,00 % на 15 %, менше 89,99 % на 25 %.

2.4.16. Відсоток відпрацьованих звернень, що надійшли електронними засобами, та/або соціальними мережами, від 89,99 % до 80,00 % на 15 %, менше 79,99 % на 25 %.

2.4.17. Ефективність роботи. Щоденний відсоток зареєстрованих письмових звернень, що надійшли у звітний період від 90 % до 94,99 % на 20 %, менше 89,99 % на 25 %.

2.4.18. Відсоток оцінки якості заповнення карток звернень від 90 % до 94,99 % - на 5 %, менше 89,99 % - на 10 %.

2.4.19. Ефективність роботи. Щоденний відсоток зареєстрованих письмових звернень, що надійшли у звітний період від 90 % до 94,99 % - на 20 %, менше 89,99 % - на 25 %.

2.4.20. Кількість проведених заходів у місяць складає 1 – на 20 %, жодного – на 40%.

2.4.21. Продуктивність. Кількість звернень, що надійшли електронними засобами, та/або соціальними мережами, від 89,99 % до 80,00 % на 15 %, менше 79,99 % на 25 %.

2.4.22. Продуктивність. Кількість зареєстрованих звернень, що виконується співробітником в день на рейтинг В – на 20 %, менше ніж показники встановлені для рейтингу В – на 30 %.

2.4.23. SL по зверненням, що надійшли електронними засобами, та/або соціальними мережами, від 89,99 % до 80,00 % на 15 %, менше 79,99 % на 25 %.

2.4.24. Дотримання стандартів якості обслуговування внутрішнього та зовнішнього контакт центру згідно з Порядком при середньому відсотку оцінки рівня якості обслуговування для провідних фахівців за напрямом оцінки телефонних звернень та навчання від 89,99 % до 85 % на 25%, менше 80% на 50 %.

2.4.25. Здійснення дзвінків таємного покупця, за новими темами від 10 різних тем на 50%, менше - 0%.

2.4.26. Кількість прослуханих нових КЛН співробітником в день, 62,4 - 60 на 20%, менше на 15%

2.4.27. Ефективність роботи. Виявлення фахівців, які задіяні в обслуговуванні телефонних звернень по внутрішньому та зовнішньому контакт центрах, з низьким рівнем КЛН, направлення їх на навчання. Після навчання зафіксована динаміка росту оцінки КЛН у звітному періоді порівняно до попереднього періоду не менше ніж у 30 % фахівців направлених на навчання, на рейтинг В менше на 5%, менше рейтинга В – на 5%

2.4.28. Виконання плану навчання встановленого на місяць від 80% - 25%, менше 50%

2.4.2.10. Забезпечення ефективного проходження адаптаційного періоду кандидата зарахованого на адаптаційний період для УОК відповідно до адаптаційних листів кожного з відділів від 85 % - 25% менше на 50%.

2.4.2.11. Кількість запрошених кандидатів для УОК на навчання в нову групу від 5-6 кандидатів на 25%, менше на 50%

2.4.2.12. Середня тривалість роботи співробітників УОК - от 0 до 3 місяців. – 10% ; від 3 до 6 місяців . -15% - від 9 місяців. до 1 – 2,5% - на 25%, менше на 50%

3. Організація преміювання

3.1. Нарахування премії працівникам проводиться щомісяця відповідно до відсотка виконання показників преміювання.

3.2. Преміювання працівників проводиться за виконання показників преміювання попереднього місяця та на посадовий оклад за фактично відпрацьований час того місяця, за який визначаються показники преміювання. Премія виплачується в період виплати заробітної плати за першу половину поточного місяця.

3.3. При застосуванні дисциплінарного стягнення (догани) працівнику, премія не нараховується за той місяць, в якому оголошено дисциплінарне стягнення (догана).

3.4. Не проводиться преміювання працівників, відсоток виконання показників преміювання яких складає менше ніж 70%.

4. Порядок виплати та розрахунку премії

4.1. Підставою для виплати премії є дані управлінського обліку, підготовлені керівником структурного підрозділу за відповідним напрямком, який несе персональну відповідальність за їх достовірність та формування консолідованої таблиці щодо відсотку виконання показників преміювання.

4.2. Премія Працівникам нараховується на посадовий оклад за фактично відпрацьований час.

4.3. Не нараховується премія працівнику у разі його звільнення, крім працівників, які звільнились у зв'язку із переведенням на роботу в межах Товариства (філії безбалансового виробничого підрозділу), до відомчих органів державної влади, зокрема до Міністерства інфраструктури України, у зв'язку з призовом на військову службу, виходом на пенсію, в тому числі по інвалідності, та звільненням за скороченням штату.

4.4. Керівнику АТ «Укрпошта» надається право збільшувати розмір премії за досягнення певних успіхів у праці, а також зменшувати або повністю позбавляти премії окремих працівників, які винні у виробничих недоліках та порушенні дисципліни на підставі службової записки директора департаменту розвитку мережі та клієнтської підтримки.

Зменшення або позбавлення премії проводиться в тому місяці, в якому керівником прийнято таке рішення.

4.5. Виплата премії у зменшеному розмірі або позбавлення її за ті чи інші упущення в роботі не є дисциплінарним стягненням стосовно працівника.

4.6. Для підготовки матеріалів на виплату премії керівниками структурних підрозділів за відповідний напрямком діяльності до 5 числа місяця наступного за звітним у структурний підрозділ з оплати праці подається затверджена директором Департаменту розвитку мережі та клієнтської підтримки консолідована таблиця щодо відсотку виконання показників преміювання кожного працівника, на яких поширюється дія Положення.

4.7. Структурний підрозділ з оплати праці центрального апарату управління на підставі отриманих даних до 15 числа місяця наступного за звітним готує наказ на виплату щомісячної премії та передає в бухгалтерію для нарахування та виплати працівникам.

5. Прикінцеві положення

5.1. Преміювання працівників проводиться згідно з вимогами цього Положення, термін дії якого спливає після останньої виплати за відповідний звітний період, в разі заміни (внесення змін і доповнень).

5.2. Зміни і доповнення до Положення вносяться наказами Товариства за погодженням з об'єднаною профспівковою організацією АТ «Укрпошта».

**Перелік
професій і посад працівників, робота яких пов'язана з підвищеним нервово-емоційним та інтелектуальним навантаженням, що дає право на щорічну додаткову відпустку за особливий характер праці**

№ з.п.	Найменування професій і посад	Тривалість додаткової відпустки	
		Кількість днів	Підстава
1	2	3	4
1.	Телеграфіст 3, 2, 1 класу, який працює на телеграфних апаратах усіх типів: - за графіком цілодобових змін та за умови середньогодинного навантаження на одного телеграфіста 800 слів на годину	7	Додаток 2, розділ 8
	- за графіком денних та вечірніх змін та за умови середньогодинного навантаження на одного телеграфіста 1100 слів на годину	7	
2.	Слюсар-сантехнік, зайнятий ремонтом та обслуговуванням внутрішніх систем будинкової каналізації, водопроводу	4	Додаток 2, розділ 22
3.	Оператор електронно – обчислювальних машин	4	Додаток 2, розділ 22
4.	Оператор копіювальних та розмножувальних машин	4	Додаток 2, розділ 22
5.	Водій автотранспортних засобів, у тому числі спеціального (крім пожежного) вантажопідйомністю: - від 1.5 до 3.0 т	4	Додаток 2, розділ 15
	- вище 3.0 т	7	
6.	Прибиральник службових приміщень, зайнятий прибиранням загальних убиралень та санвузлів	4	Додаток 2, розділ 22
7.	Водій автотранспортних засобів (автобусів), що працює на автобусі замовлених ліній	7	Додаток 2, розділ 15
8.	Персонал медичний, молодший	7	Додаток 2, розділ 17
9.	Працівники воєнізованої охорони, зайняті охороною об'єктів та перевезенням грошової готівки, цінних паперів та інших цінностей (начальник дільниці, старший інспектор, водій, черговий, стрілець, охоронник)	4	Додаток 2, розділ 22

10.	Сортувальник поштових відправлень та виробів друку 3, 2, 1 класу у стаціонарних підприємствах поштового зв'язку	4	Додаток 2, розділ 8
11	Тракторист-машиніст	4	Додаток 2, розділ 22

Підстава:

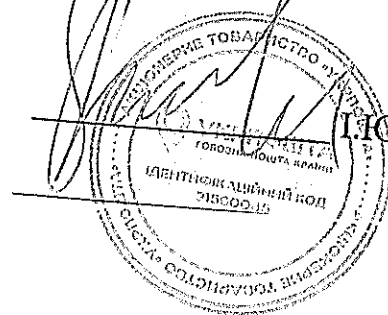
1. Стаття 76, 80 Кодексу Законів про працю України.
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 17.11.97 №1290 "Про затвердження Списків виробництв, робіт, цехів, професій і посад, зайнятість працівників в яких дає право на щорічні додаткові відпустки за роботу із шкідливими і важкими умовами праці та за особливий характер праці".
3. Наказ Мінпраці та соціальної політики України від 30.01.1998 р. №16 «Порядок застосування Списків виробництв, робіт, цехів, професій і посад, зайнятість працівників в яких дає право на щорічні додаткові відпустки за роботу із шкідливими і важкими умовами праці та за особливий характер праці».

Примітки:

1. Додаткова відпустка надається пропорційно часу, фактично відпрацьованому на роботі, посаді, що дають право на цю відпустку.
2. Якщо у Списку зазначено "постійно зайнятий" або "що постійно працює", то до розрахунку часу, відпрацьованого в умовах особливого характеру праці, зараховуються лише ті дні, коли працівник фактично був зайнятий у цих умовах повний робочий день, встановлений для працівників цих виробництв, цехів, професій, посад. При відсутності таких записів у розрахунок часу, який дає право працівнику на додаткову відпустку, зараховуються ті дні, коли він фактично був зайнятий на роботах з особливим характером праці не менше половини тривалості робочого дня, встановленого для працівників цих виробництв, цехів, професій, посад.
3. При виконанні впродовж дня робіт, що належать до різних видів трудової діяльності, за основну роботу з ВДТ, ЕОМ і ПЕОМ слід вважати таку, що займає не менше 50% часу впродовж робочої зміни чи робочого дня (п.5.3. ДСанПін 3.3.2. 007-98).
4. У разі наявності професій, що не увійшли в даний Перелік, керуватися Постановою Кабінету Міністрів України від 17.11.97 р. № 1290.
5. Відповідно до листа Міністерства праці та соціальної політики України від 04.06. 99. № 10-1930 "Про порядок надання щорічної відпустки працівникам, які працюють на ПЕОМ" усі працівники, які постійно працюють на ПЕОМ (в тому числі оператори поштового зв'язку), а також оператори цих машин, як і оператори комп'ютерного набору та оператори обчислювальних машин, які працюють в інформаційно-обчислювальних центрах, мають право на щорічну додаткову відпустку за особливий характер праці тривалістю до 4-х календарних днів згідно з підрозділом "Інші види виробництв" розділу 22 "Загальні професії за всіма галузями господарства" Списку виробництв, робіт, професій і посад працівників, робота яких пов'язана з підвищеним нервово-емоційним та інтелектуальним навантаженням, що дає право на щорічну додаткову відпустку за особливий характер праці, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17.11.97 р. №1290.

У цих змінах та доповненнях до
Колективного договору АТ «Укрпошта»
на 2016-2020 роки прошнуровано та
скріплено печаткою 19 (дев'ятнадцять) ар

Генеральний директор
АТ «Укрпошта»



І.О. Смілянський