

Зареєстровано

Затверджено

Міністерством юстиції  
України  
наказ від \_\_\_\_\_ 2010 р.  
№ \_\_\_\_\_  
Свідоцтво № \_\_\_\_\_

Установчим з'їздом  
Всеукраїнської громадської організації  
«ВСЕУКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ  
КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ»

Протокол № 1  
від «11» березня 2010 р.

Директор Департаменту  
легалізації об'єднань громадян,  
державної реєстрації  
друкованих засобів масової  
інформації та інформантств  
Семьоркіна О.М.

**С Т А Т У Т**  
**Всеукраїнської громадської організації**  
**«ВСЕУКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ КОНТАКТНИХ**  
**ЦЕНТРІВ»**

м. Київ – 2010 р.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Всеукраїнська громадська організація «ВСЕУКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ» (надалі-Асоціація) є всеукраїнською добровільною, недержавною, некомерційною організацією, заснованою на засадах саморегулювання, рівноправності, вільного волевиявлення і спільності інтересів своїх членів для представництва та захисту соціальних, економічних, творчих та інших інтересів своїх учасників та з метою підтримки та розвитку галузі контактних центрів.
- 1.2. Асоціація створена і діє на засадах добровільності, самоврядування, законності, рівноправності, гласності відповідно до Конституції України, Закону України «Про об'єднання громадян», інших нормативно-правових актів та цього Статуту, є неприбутковою організацією згідно Закону України «Про оподаткування прибутку підприємств» і не має на меті одержання прибутку.
- 1.3. Асоціація співпрацює з громадськими організаціями, органами державної влади, органами місцевого самоврядування та іншими установами, організаціями всіх форм власності з питань діяльності Асоціації.
- 1.4. З моменту державної реєстрації Асоціація набуває статусу юридичної особи у встановленому чинним законодавством порядку.
- 1.5. Асоціація у межах дії чинного законодавства України може брати участь у роботі організацій інших країн, підтримувати прямі міжнародні контакти і зв'язки, укладати відповідні угоди про співпрацю з аналогічними організаціями цих країн.
- 1.6. Асоціація володіє майновими і немайновими правами, може виступати у стосунках з іншими особами від свого імені, виступати позивачем і відповідачем в судах, інших юрисдикційних органах. При цьому Асоціація має право представляти в зазначених органах інтереси і виступати від імені своїх членів.
- 1.7. Асоціація не відповідає по зобов'язаннях членів Асоціації, а члени Асоціації не відповідають по зобов'язаннях Асоціації.
- 1.8. Асоціація не відповідає за зобов'язаннями держави, її органів та організацій, своїх членів, а держава, її органи та організації не відповідають по зобов'язаннях Асоціації.
- 1.9. Асоціація не має права втручатися у внутрішньогосподарську діяльність своїх членів та їх професійну діяльність, якою вони займаються відокремлено від Асоціації.
- 1.10. Асоціація є власником майна, переданого їй членами у відповідності та на умовах, передбачених чинним законодавством, а також одержаного на законних засадах від інших осіб. Асоціація в праві розпоряджатися своїм майном, укладати угоди, не заборонені чинним законодавством України.

- 1.11. Асоціація має окремий баланс, рахунки в банківських установах, свою печатку та кутові штампи українською та англійською мовами, оформлені відповідно до чинного законодавства України, може мати бланки, символіку та іншу атрибутику, зразки яких затверджуються Радою Асоціації. Символіка Асоціації реєструється у встановленому законодавством порядку.
- 1.12. Асоціація має право бути членом інших неприбуткових асоціацій.
- 1.13. Асоціація створюється без обмеження строку діяльності.
- 1.14. Повна назва Асоціації українською мовою: Всеукраїнська громадська організація «ВСЕУКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ»;  
Скорочена назва Асоціації українською мовою: ВГО «ВСЕУКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ»;  
Повна назва Асоціації російською мовою: Всеукраинская общественная организация «ВСЕУКРАИНСКАЯ АССОЦИАЦИЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ»;  
Скорочена назва Асоціації російською мовою: ВОО «ВСЕУКРАИНСКАЯ АССОЦИАЦИЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ»;  
Повна назва Асоціації англійською мовою: Ukrainian public organization «UKRAINIAN CONTACT CENTER ASSOCIATION»;  
Скорочена назва Асоціації англійською мовою - UPO «UKRAINIAN CONTACT CENTER ASSOCIATION».
- 1.15. Асоціація створена з всеукраїнським статусом.
- 1.16. Діяльність Асоціації поширюється на територію України.
- 1.17. Місцезнаходження Асоціації: 02222, м. Київ, вул. Лаврухіна, буд. 15/46, кв. 229.

## 2. МЕТА І ПРЕДМЕТ ДІЯЛЬНОСТІ АСОЦІАЦІЇ

- 2.1. Головною метою діяльності Асоціації є об'єднання членів Організації, які займаються інноваційною, науково-дослідною діяльністю у галузі контактних центрів як невід'ємної частини інформаційного відкритого суспільства в Україні та сприяння задоволенню та захисту їхніх законних соціальних, економічних, наукових, творчих, національно-культурних та інших спільних інтересів.
- 2.2. Асоціація відповідно до чинного законодавства здійснює такі завдання:
  - 2.2.1. Можливість набуття у встановленому порядку функції саморегулюючої організації професійних учасників галузі контактних центрів відповідно до чинного законодавства України.
  - 2.2.2. Сприяння у створенні відповідної законодавчої бази для розвитку галузі контактних центрів України.
  - 2.2.3. Забезпечення високого професійного рівня діяльності членів Асоціації.
  - 2.2.4. Забезпечення інформаційної, методичної і технічної підтримки членів Асоціації.

- 2.2.5. Сприяння розробці, впровадженню та моніторингу єдиних норм, правил, регламентів та стандартів етичної і професійної поведінки працівників галузі контактних центрів, а також популяризації та дотриманню вимог до професійної кваліфікації учасників ринку контактних центрів та інших документів, передбачених законодавством.
- 2.2.6. Інформування громадськості про діяльність Асоціації та її членів в межах діяльності Асоціації.
- 2.2.7. Вивчення і розповсюдження передового міжнародного досвіду галузі контактних центрів, налагодження міжнародного співробітництва з представниками ринку контактних центрів.
- 2.3. З метою виконання статутних мети та завдань Асоціація у порядку, передбаченому чинним законодавством:
- 2.3.1. Займається просвітницькою діяльністю шляхом:
- організації та проведення дискусій, «круглих столів», семінарів, конференцій тощо;
  - виступів у засобах масової інформації;
  - проведення прес-конференцій, видання друкованих матеріалів;
  - залучення консультантів, в т.ч. закордонних, для проведення досліджень та тренінгів, організації без отримання прибутку спеціалізованих прийомів, виставок, презентацій, протокольних обідів та зустрічей.
- 2.3.2. Розробляє і впроваджує єдині технологічні стандарти, норми, вимоги, правила і процедури, які є обов'язковими або рекомендованими для членів Асоціації, а також кодекси і правила етичної і професійної поведінки в галузі контактних центрів. Здійснює заходи, спрямовані на підвищення кваліфікації і стандартів професійної роботи серед своїх членів.
- 2.3.3. Розробляє і впроваджує систему посередництва для дружнього вирішення спорів, що можуть виникати між членами Асоціації або між членами Асоціації та третіми особами згідно етичних принципів і чинного законодавства України.
- 2.3.4. Здійснює підтримку нових технологічних процесів, які впроваджуються у галузі контактних центрів.
- 2.3.5. Створює інформаційні бази даних для потреб своїх членів та інших учасників галузі контактних центрів, сприяє їх оперативному обміну інформацією.
- 2.3.6. Надає не конфіденційну інформацію про членів Асоціації за узгодженістю з ними, у тому числі про те, які технології ними використовуються.
- 2.3.7. Збирає та узагальнює інформацію про діяльність ринку галузі контактних центрів. Розробляє та впроваджує рекомендовані правила інформаційного обміну між суб'єктами галузі, а також з іншими учасниками ринку.

- 2.3.8. Організовує співробітництво з законодавчої та нормативної роботи, регулювання діяльності членів Асоціації, надає консультації членам Асоціації і розповсюджує серед своїх членів методичні матеріали та рекомендації з питань законодавства та підприємницької діяльності, інформує їх про зміни в законодавстві України.
- 2.3.9. Аналізує та інформує членів Асоціації про чинне законодавство щодо функціонування галузі та про поточні зміни в ньому.
- 2.3.10. Вивчає і знайомить своїх членів з передовим досвідом вітчизняних та закордонних компаній у галузі контактних центрів. Надає методичну та іншу допомогу членам Асоціації, в тому числі при усуненні недоліків в роботі з клієнтами чи підвищенні кваліфікації працівників-членів Асоціації.
- 2.3.11. Співпрацює з іншими компаніями і об'єднаннями, які здійснюють свою діяльність у галузі контактних центрів. Організовує міжнародні зв'язки з спорідненими об'єднаннями професіоналів за кордоном, сприяє створенню умов для виходу членів Асоціації на закордонні ринки, пошуку партнерів. Може засновувати або вступати у міжнародні спілки (союзи, асоціації, конфедерації та ін.), укласти угоди про співробітництво і взаємодопомогу з іншими об'єднаннями громадян.
- 2.3.12. Самостійно для забезпечення власної інформаційної бази або на замовлення організовує виконання аналітичних і маркетингових досліджень та розповсюджує результати цих досліджень серед членів Асоціації та на умовах, визначених Радою Асоціації, узгоджених із замовником дослідження.
- 2.3.13. Організовує співробітництво з засобами масової інформації, поширює через них освітню інформацію про новини в галузі контактних центрів, робить публічні заяви та впливає на громадську думку.
- 2.3.14. Створює місцеві осередки Асоціації для забезпечення тісного зв'язку з членами Асоціації та іншими суб'єктами галузі контактних центрів.
- 2.3.15. Сприяє залученню членів Асоціації до заходів, що проводяться органами державної влади і управління з метою розвитку галузі контактних центрів.
- 2.4. Асоціація не має права:
  - 2.4.1. обмежувати можливості своїх учасників щодо надання послуг на ринку контактних центрів;
  - 2.4.2. створювати нерівні умови для вступу до організації або для діяльності будь-якої особи або будь-кого з учасників;
  - 2.4.3. проводити діяльність, не пов'язану з метою створення Асоціації, визначеної цим Статутом.

### 3. ЧЛЕНСТВО В АСОЦІАЦІЇ

- 3.1. Засновники Асоціації, які ініціювали створення Асоціації та прийняли участь у роботі З'їзду Асоціації, набувають статусу члена Асоціації та мають права і несуть обов'язки, передбачені законодавством і цим Статутом для членів Асоціації.
- 3.2. Членство в Асоціації можливо в двох формах – індивідуальне та колективне.
- 3.3. Індивідуальними членами Асоціації можуть бути громадяни України, особи без громадянства та громадяни інших держав, які досягли 14 років та:
- проводять професійну діяльність у галузі контактних центрів та галузях, з ними пов'язаних;
  - висловили свою згоду з виконанням обов'язків, що на них накладає даний Статут, інші акти, розроблені і затверджені уповноваженими органами Асоціації;
- 3.4. Колективними членами Асоціації можуть бути колективи підприємств, організацій та установ, які:
- визнають та виконують Статут Асоціації, підтримують її мету та завдання;
- 3.5. Не виконання членом Асоціації, своїх обов'язків перед Асоціацією призводить до виключення такого члена Асоціації на умовах, передбачених у цьому Статуті.
- 3.6. Для прийому в члени Асоціації кандидат надає в місцевий осередок або безпосередньо Виконавчому директору Асоціації наступні документи:
- заяву про вступ;
  - анкету;
  - рішення колективу (суто для колективних членів);
  - інші документи, встановлені Положенням про членство в Асоціації.
- 3.7. Виконавчий директор Асоціації розглядає документи, аналізує відповідність претендента вимогам щодо члена Асоціації і подає свої висновки до Ради Асоціації. Рішення про прийняття/не прийняття здійснюється Радою Асоціації шляхом простого голосування не пізніше 3-х місяців від дня подачі такої заяви. Відмова у присвоєнні статусу члена Асоціації має бути мотивована та надіслана претенденту у відповідності до чинного законодавства.
- Колективні члени реалізують свої повноваження у якості членів Асоціації через своїх повноважних представників, які визначаються колективом підприємства, установи, організації.
- Розмір та порядок сплати членських внесків встановлюються Радою Асоціації.
- Не сплачений вчасно внесок може бути причиною виключення члена з Асоціації.

3.8. Членство набуває дійсності з моменту сплати відповідного членського внеску та фіксується видачею посвідчення встановленого зразка. При виході/виключенні з Асоціації посвідчення повертається до Асоціації, анулюється і даний факт оголошується на З'їзді та іншими публічними способами.

#### 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЧЛЕНІВ АСОЦІАЦІЇ.

4.1. Члени Асоціації наділяються правами та обов'язками у відповідності до Статуту Асоціації.

4.2. Члени Асоціації мають право:

4.2.1. одержувати інформацію про діяльність Асоціації та її органів;

4.2.2. брати участь у З'їзді членів Асоціації;

4.2.3. брати участь в роботі над документами, які визначають основні напрямки діяльності Асоціації з правом дорадчого голосу, подавати до Ради Асоціації пропозиції і рекомендації;

4.2.4. поширювати загальну інформацію про своє членство в Асоціації;

4.2.5. добровільно виходити з Асоціації у будь-який момент на підставі письмової заяви, а для колективних членів додатково - рішення колективу;

4.2.6. брати участь у програмах і заходах, що проводяться Асоціацією;

4.2.7. голосувати з усіх питань, винесених на розгляд З'їзду, з правом одного голосу;

4.2.8. бути обраними до Ради Асоціації;

4.2.9. пропонувати органам Асоціації проекти документів для їх затвердження, вносити зауваження до документів, що діють або мають бути затверджені;

4.2.10. користуватися методичними розробками, а також послугами, консультаціями і рекомендаціями, що їх надає Асоціація чи її органи.

4.3. В будь-яких публічних заявах член Асоціації має право згадувати про своє членство в Асоціації. Він не може заявляти про своє членство в Асоціації, якщо компетентним органом прийнято рішення про його виключення з членства в Асоціації.

4.4. Члени Асоціації зобов'язані:

4.4.1. неухильно дотримуватись вимог чинного законодавства України, даного Статуту, внутрішніх норм, стандартів і правил Асоціації;

4.4.2. брати активну участь в діяльності Асоціації;

4.4.3. виконувати рішення органів Асоціації;

4.4.4. сприяти своєю діяльністю досягненню цілей і завдань Асоціації;

4.4.5. виконувати правила і вимоги інших внутрішніх документів Асоціації;

4.4.6. інформувати відповідні органи Асоціації, якщо їм стало відомо про факти, які можуть впливати на діяльність Асоціації, або про порушення даного Статуту;

- 4.4.7. інформувати у встановленому порядку органи Асоціації про свою діяльність і її результати;
- 4.4.8. регулярно сплачувати членські та інші внески;
- 4.4.9. повідомляти органи Асоціації про:
- зміну місцезнаходження, телефонів, інших реквізитів, що дозволяють підтримувати зв'язок;
  - інші відомості відповідно до Статуту Асоціації;
- 4.4.10. виконувати інші обов'язки відповідно до цього Статуту.
- 4.5. Невиконання членом Асоціації правил, встановлених Статутом, іншими внутрішніми документами Асоціації визнається невиконанням обов'язків члена Асоціації і є підставою для початку розгляду питання про виключення з членства в Асоціації.
- 4.6. Асоціація може виключити зі свого складу будь-якого члена, якщо:
- він грубо або систематично порушує законодавство України;
  - не сплачує членські внески протягом трьох місяців;
  - систематично не виконує вимог цього Статуту і внутрішніх норм діяльності Асоціації;
  - своїми діями принижує репутацію Асоціації;
  - професійна діяльність члена Асоціації суперечить чинному законодавству України.
- 4.7. Виключення з Асоціації проводиться за власним бажанням члена на підставі його заяви або за рішенням Ради Асоціації або З'їзду Асоціації. Рішення про виключення може бути оскаржене до З'їзду Асоціації або до суду.
- 4.8. В разі виключення з членства в Асоціації вступні та членські внески не повертаються.

## 5. СТРУКТУРА АСОЦІАЦІЇ

Структура Асоціації складається з:

- З'їзд членів Асоціації (далі – З'їзд);
- Рада Асоціації;
- Президент (Голова Ради);
- Ревізійна комісія;
- Дирекція;
- Виконавчий директор;
- Спеціалізовані Комісії та Комітети.

### 5.1. З'їзд.

5.1.1. З'їзд є вищим керівним органом Асоціації. Участь у З'їзді мають право брати всі члени Асоціації. З'їзд проводиться не рідше одного разу на рік. Скликання З'їзду належить до компетенції Ради Асоціації. У випадку необхідності за рішенням Ради З'їзд може проводитись

шляхом письмового опитування, крім питань затвердження річних звітів Асоціації, обрання Ради, а також питань припинення діяльності, внесення змін до Статуту Асоціації .

- 5.1.2. За рішенням Ради Асоціації або на вимогу Ревізійної комісії, за умови повідомлення причин скликання і предмету обговорення, може бути скликаний позачерговий З'їзд. Квота встановлюється за рішенням Ради Асоціації.
- 5.1.3. Повідомлення всіх членів Асоціації про З'їзд здійснюється Виконавчим Директором Асоціації шляхом відправлення поштового (електронного) повідомлення. Таке повідомлення повинно бути надіслане не менш, ніж за 14 днів до проведення З'їзду. У повідомленні повинні бути вказані: порядок денний з'їзду, час і місце його проведення, ініціатор скликання, порядок ознайомлення з документами, які виносяться на обговорення.
- 5.1.4. З'їзд Асоціації є правомочним у разі присутності на ньому делегатів від більшості місцевих осередків Асоціації.
- 5.1.5. При проведенні З'їзду шляхом опитування у пропозиції, направленої Радою або виконавчим органом за дорученням Ради, повинно бути зазначено: спосіб письмового опитування (особиста доставка, факс, поштовий лист з повідомленням, електронний лист тощо), порядок денний з'їзду, час і місце їх проведення (під часом проведення з'їзду шляхом опитування буде вважатись день, в який буде проводитись підсумок результатів опитування, та період часу, в який це буде відбуватись, під місцем проведення – місце (адреса), направлення відповідей), ініціатор скликання. Крім того, до пропозиції про опитування повинні додаватись копії документів, які будуть обговорюватись, або повинен бути зазначений порядок ознайомлення з цими документами. Рішення вважається прийнятим, якщо більше половини членів Асоціації в письмовій формі дали позитивну відповідь по суті питання.
- 5.1.6. Для підтвердження повноважень делегатів З'їздом створюється мандатна комісія, яка своїм протоколом підтверджує повноваження делегатів на підставі протоколів місцевих осередків Асоціації.
- 5.1.7. До виключної компетенції З'їзду відносяться:
  - 5.1.7.1. прийняття рішення про створення, реорганізацію та ліквідацію Асоціації;
  - 5.1.7.2. затвердження результатів діяльності Асоціації за звітний період, затвердження звітів Ради Асоціації, Дирекції, інших органів Асоціації;
  - 5.1.7.3. затвердження стратегічних планів діяльності Асоціації, річних Програм діяльності Асоціації;
  - 5.1.7.4. затвердження Статуту Асоціації, внесення змін та доповнень до нього;
  - 5.1.7.5. встановлення розміру членських внесків, порядок їх сплати;

- 5.1.7.6. затвердження бюджету Асоціації, а також прийняття рішень стосовно використання майна Асоціації;
- 5.1.7.7. затвердження фінансових звітів Асоціації;
- 5.1.7.8. затвердження порядку прийому до членів Асоціації;
- 5.1.7.9. обрання Президента (Голови Ради) Асоціації;
- 5.1.7.10. вибори (затвердження) складу Ради Асоціації, Ревізійної комісії, інших органів, передбачених внутрішніми документами Асоціації;
- 5.1.7.11. прийняття рішення про дострокове припинення повноважень членів Ради Асоціації або її Президента (Голови Ради) у випадку порушення ними чинного законодавства України, Статуту або внутрішніх норм Асоціації;
- 5.1.7.12. прийняття рішення про заснування (участь у заснуванні) підприємств та інших господарських та не господарських об'єднань в порядку, встановленому законодавством;
- 5.1.7.13. право відміни будь-якого рішення Ради та Президента (Голови Ради) Асоціації крім рішень, що стосуються господарських, договірних та трудових правовідносин;
- 5.1.7.14. можливість делегування своїх окремих повноважень Раді Асоціації.
- 5.1.8. Якщо на З'їзд винесені питання, пов'язані з внесенням змін і доповнень до Статуту, інших внутрішніх документів Асоціації, і при цьому такі зміни і доповнення спрямовані на зниження (спрощення) вимог до членів Асоціації і органів Асоціації, а також на спрощення будь-яких процедур, встановлених наведеними вище документами, то рішення з питань про внесення таких змін і доповнень до Статуту, інших внутрішніх документів Асоціації вважається прийнятим, якщо за них проголосувало не менш 2/3 від присутніх на З'їзді членів Асоціації.
- 5.1.9. Усі рішення на З'їзді Асоціації приймаються відкритим або таємним голосуванням і вважаються прийнятими, якщо за них проголосувало більше половини делегатів, присутніх на ньому. Порядок голосування визначається регламентом Асоціації.
- 5.1.10. З'їзд приймає рішення з питань, що стосуються діяльності членів Асоціації, тільки після отримання кваліфікованого письмового висновку відповідного комітету Асоціації, погодженого з Радою.
- 5.1.11. Вибори (затвердження) З'їздом персонального складу органів Асоціації проводяться відповідно до умов цього Статуту та внутрішніх документів про вищевказані органи.

## 5.2. РАДА АСОЦІАЦІЇ.

- 5.2.1. У період між засіданнями З'їзду керівним органом Асоціації є Рада Асоціації, яка проводить свої засідання у відповідності з необхідністю, але не рідше одного разу в два місяці. Рішення Ради обов'язкові для виконання членами Асоціації та іншими органами Асоціації.

- 5.2.2. Рада має право приймати рішення з будь-яких питань діяльності Асоціації крім тих, що віднесені до виключної компетенції З'їзду Асоціації.
- 5.2.3. Порядок денний засідань Ради, час і місце його проведення доводяться до відома членів Ради Президентом (Головою Ради) Асоціації або, за його дорученням, Виконавчим Директором Асоціації не пізніше, ніж за тиждень до засідання (за винятком позачергових, повідомлення про які проводяться в більш стислий термін).
- 5.2.4. Рада обирається строком на 1 рік у кількості не менше 9 (дев'яти) осіб. Кількість членів Ради не може перевищувати 17 (сімнадцяти) осіб.
- 5.2.5. У випадку порушення чинного законодавства України, Статуту та внутрішніх норм Асоціації повноваження члена Ради (у тому числі її Голови) можуть бути достроково припинені.
- 5.2.6. До компетенції Ради Асоціації відноситься:
  - 5.2.6.1. визначення конкретних напрямків та планування діяльності Асоціації;
  - 5.2.6.2. підготовка матеріалів для проведення З'їзду;
  - 5.2.6.3. скликання чергового та позачергового З'їзду, визначення порядку денного, місця і часу їх проведення, координація підготовки та контроль виконання рішень;
  - 5.2.6.4. сприяння реалізації завдань Асоціації, визначених Статутом Асоціації;
  - 5.2.6.5. підготовка проекту змін до Статуту Асоціації. Цей проект затверджується рішенням Ради. Таке рішення вважається прийнятим, якщо за нього проголосувало не менш ніж 3/4 від загальної кількості членів Ради;
  - 5.2.6.6. розробка, затвердження внутрішніх документів Асоціації;
  - 5.2.6.7. доведення до відома та роз'яснення членам Асоціації рішень Ради та контроль за їх виконанням;
  - 5.2.6.8. призначення за поданням Президента (Голови Ради) Виконавчого директора Асоціації та затвердження його посадового окладу;
  - 5.2.6.9. прийняття бюджету Асоціації за поданням Виконавчого директора з наступним затвердженням черговим З'їздом;
  - 5.2.6.10. прийняття рішень про прийом нових членів до складу членів Асоціації у відповідності до Статуту, в тому числі затвердження зразка посвідчення про членство в Асоціації;
  - 5.2.6.11. прийняття рішення про виключення зі складу членів у відповідності до п.п.4.5., 4.6. Статуту.
  - 5.2.6.12. вирішення питання представництва Асоціації у національних та міжнародних організаціях та об'єднаннях та участі у відповідних заходах.
  - 5.2.6.13. прийняття рішень про створення комітетів з окремих напрямків діяльності галузі контактних центрів, затвердження переліку та призначення профільних комітетів Асоціації;

- 5.2.6.14. погодження та призначення керівників комітетів Асоціації;
- 5.2.6.15. обрання зі свого складу Віце-президентів, відповідальних за напрямки діяльності Асоціації, які контролюють їх виконання відповідними профільними комітетами;
- 5.2.6.16. контроль за роботою Дирекції Асоціації шляхом затвердження виконання щоквартальних планів робіт з прийняттям звітів про виконану роботу в місячний термін після завершення кварталу;
- 5.2.6.17. прийняття рішень про створення, реорганізацію і ліквідацію місцевих осередків, затвердження Положень про них;
- 5.2.7. Для ведення засідань і організації підготовки рішень Рада обирає із свого складу Секретаря. Угоди від імені Асоціації може підписувати Президент (Голова Ради) або Виконавчий директор.
- 5.2.8. Член Ради Асоціації здійснює свої обов'язки на громадських засадах.
- 5.2.9. Відкликання будь-якого члена Ради може здійснити тільки З'їзд Асоціації, який в такому випадку одночасно доповнює кількість членів Ради шляхом обрання нового члена Ради Асоціації.
- 5.2.10. Засідання Ради правочинне, якщо на ньому особисто присутні більше половини її членів. Рішення Ради приймається більшістю голосів. У випадку рівної кількості голосів голос Президента (Голови Ради) є вирішальним.
- 5.2.11. У випадку відсутності кворуму протягом наступних семи діб повинно бути скликане позачергове засідання Ради з тим же порядком денним.
- 5.2.12. Член Ради, що не приймає участі в засіданнях Ради більше 3-х разів (засідань) або не був присутній більш, ніж на половині засідань Ради протягом 12 (дванадцяти) місяців, вибуває з Ради Асоціації.
- 5.2.13. Виконавчий директор має право брати участь у засіданнях Ради Асоціації з правом дорадчого голосу.
- 5.2.14. Президент (Голова Ради) Асоціації в межах своїх повноважень організовує діяльність по досягненню статутних цілей, реалізації поточних та перспективних планів Асоціації відповідно рішень З'їзду та Ради Асоціації. Порядок його діяльності встановлюється Статутом Асоціації.
- 5.2.15. Президент (Голова Ради) Асоціації:
  - 5.2.15.1. очолює Раду Асоціації, організовує її роботу;
  - 5.2.15.2. має право першого підпису всіх документів відповідно до рішення Ради;
  - 5.2.15.3. укладає трудову угоду з Виконавчим директором;
  - 5.2.15.4. затверджує штатний розклад Дирекції за поданням Виконавчого директора;
  - 5.2.15.5. без доручення діє від імені Асоціації, представляючи її як на території України, так і за її межами;

5.2.16. У разі відсутності (відрадження, відпустки, хвороби тощо) або тимчасової неможливості виконувати свої повноваження, Президент (Голова Ради) має право покласти виконання своїх повноважень на Першого Віце-президента, який обирається Радою Асоціації, про що видається наказ. Президент (Голова Ради) може у будь-який час повернути свої повноваження.

### 5.3. ДИРЕКЦІЯ.

5.3.1. Для проведення повсякденної діяльності Асоціації створюється Дирекція. Дирекцію очолює Виконавчий директор. Дирекція обирається Радою Асоціації, кількість членів та термін дії якої визначається Положенням про Дирекцію. Положення про Дирекцію створюється та затверджується Радою Асоціації.

5.3.2. Компетенція Дирекції, витрати на її утримання, порядок її роботи, перелік службових повноважень Виконавчого директора визначається Радою Асоціації, що передбачається Положенням про Дирекцію та затверджується З'їздом Асоціації.

5.3.3. Функціональні обов'язки та кількісний склад працівників Дирекції затверджуються Президентом (Головою Ради) Асоціації.

5.3.4. Виконавчий директор є посадовою особою Асоціації.

5.3.5. Виконавчий директор:

5.3.5.1. не може суміщати роботу в Асоціації з будь-якими іншими місцями роботи (окрім викладацької роботи);

5.3.5.2. укладає угоди про співробітництво з Асоціацією, в тому числі трудові, видає доручення штатним працівникам Асоціації;

5.3.5.3. має право першого підпису господарських і фінансових документів без доручення;

5.3.5.4. розпоряджається майном і грошовими коштами Асоціації в межах, передбачених бюджетом Асоціації та у відповідності до чинного законодавства;

5.3.5.5. відкриває та закриває рахунки для обслуговування розрахунків Асоціації в банківських установах;

5.3.5.6. формує штат постійних співробітників Асоціації, визначає розцінки і розміри оплати за угодами, бере участь у розробці та узгоджує посадові інструкції;

5.3.5.7. здійснює прийом та звільнення працівників Асоціації;

5.3.5.8. видає накази і розпорядження щодо поточної діяльності Асоціації, обов'язкові для виконання всіма співробітниками Асоціації;

5.3.5.9. розробляє штатний розклад і умови оплати праці працівників асоціації та подає їх на затвердження Президенту (Голові Ради) Асоціації;

5.3.5.10. готує до подання до Ради Асоціації рішення про притягнення до майнової відповідальності посадових осіб Асоціації;

5.3.5.11. веде Реєстр членів Асоціації;

5.3.5.12. здійснює інші функції відповідно до цього Статуту, рішень З'їзду і Ради Асоціації.

5.3.6. У випадку порушення чинного законодавства України, Статуту та внутрішніх норм Асоціації або неналежного виконання своїх обов'язків Рада Асоціації може припинити повноваження Виконавчого директора.

#### 5.4. РЕВІЗІЙНА КОМІСІЯ.

5.4.1. Контрольним органом Асоціації є Ревізійна комісія, яка обирається З'їздом. Ревізійна комісія складається з 3 (трьох) осіб з числа членів Асоціації та обирається терміном на 2 (два) роки. Ревізійна комісія підзвітна З'їзду. До складу Ревізійної комісії обираються особи, які не мають керівних посад у Асоціації. Ревізійна комісія на своєму засіданні розробляє проект Положення про Ревізійну комісію Асоціації, який затверджується З'їздом Асоціації.

5.4.2. Роботою Ревізійної комісії Асоціації керує Голова ревізійної комісії, що обирається З'їздом Асоціації на два роки.

5.4.3. Ревізійна комісія Асоціації:

5.4.3.1. Звітує на З'їзді про проведену роботу не рідше одного разу на рік.

5.4.3.2. Здійснює контроль за фінансово-господарською діяльністю Асоціації.

5.4.3.3. Перевіряє правильність використання і збереження грошових коштів та матеріальних цінностей.

5.4.3.4. Отримує у посадових осіб Асоціації необхідні документи та інформацію з метою забезпечення функцій та вирішення завдань Ревізійної комісії.

5.4.3.5. Вносить на З'їзд Асоціації пропозиції щодо оптимізації фінансово-господарської діяльності Асоціації за матеріалами перевірок.

5.4.3.6. Має право ставити питання про скликання позачергової Ради Асоціації при наявності порушень фінансово-господарської діяльності, які стосуються Асоціації.

5.4.3.7. Готує висновки щодо річного бухгалтерського звіту.

5.4.4. Без висновку Ревізійної комісії З'їзд не має права схвалювати річний бухгалтерський баланс.

5.4.5. Ревізійна комісія зобов'язана вимагати скликання позачергового З'їзду, якщо виникла загроза інтересам Асоціації або за фактом розкриття зловживання посадових осіб.

#### 5.5. КОМІТЕТИ.

5.5.1. Асоціація може утворювати постійні, тимчасові або спеціальні комітети, чий склад та порядок роботи визначається та затверджується Радою Асоціації. Комітети створюються за вимогою членів Асоціації.

5.5.2. Комітети можуть:

- 5.5.2.1. розробляти стандарти, методичні рекомендації, інструкції та інші документи у межах своїх повноважень;
- 5.5.2.2. розробляти методики, проводити дослідження та інше у відповідності з Положенням про комітети.
- 5.5.3. Голови комітетів затверджуються Радою Асоціації за поданням Президента (Голови Ради) Асоціації або членів Ради. Члени комітетів затверджуються Радою Асоціації за поданням Голов комітетів.
- 5.5.4. Робота комітетів здійснюється згідно Статуту Асоціації та затвердженого Радою Положення про комітети.

5.6. МІСЦЕВІ ОСЕРЕДКИ.

- 5.6.1. Члени Асоціації можуть об'єднуватися в місцеві осередки, які створюються за територіальним принципом, за місцем проживання або місцем роботи громадян у кількості не менше ніж 3 особи. Принципи роботи, кількість та інше визначаються Положенням про місцеві осередки Асоціації.
- 5.6.2. Вищим органом місцевих осередків є збори осередку, які скликаються по мірі необхідності згідно Статуту (Положення) місцевих осередків.
- 5.6.3. Для ведення поточної роботи в місцевих осередках обирається Голова, скарбник і члени, які здійснюють свою діяльність на безоплатних посадах.
- 5.6.4. В своїй діяльності місцеві осередки керуються цим Статутом та своїми Положеннями, прийнятими їх вищими керівними органами, затвердженими Радою Асоціації.
- 5.6.5. Місцеві осередки у встановленому законодавством порядку реєструються або легалізуються шляхом повідомлення про заснування.
- 5.6.6. Місцеві осередки приймають у члени Асоціації та ведуть облік членів місцевих осередків згідно Статуту Асоціації про прийом та виключення з Асоціації.
- 5.6.7. Керівники місцевих осередків Асоціації за згодою Ради мають право брати участь у засіданнях Ради Асоціації з правом дорадчого голосу.

## 6. ДІЯЛЬНІСТЬ АСОЦІАЦІЇ ТА ЇЇ ПРАВА

- 6.1. Матеріальною підставою функціонування Асоціації є належні їй на правах власності членські внески, грошові та матеріально-технічні ресурси спонсорів, міжнародна технічна допомога, пасивні доходи. Асоціація, як неприбуткова організація, не займається підприємницькою діяльністю.
- 6.2. Асоціація самостійно розробляє і затверджує програми своєї діяльності.

- 6.3. Асоціація для досягнень своїх цілей має право:
- 6.3.1. представляти та захищати свої законні інтереси та законні інтереси своїх членів у державних та громадських органах;
  - 6.3.2. з метою виконання статутних завдань і цілей місцеві осередки можуть здійснювати необхідну господарську діяльність шляхом створення госпрозрахункових установ і організацій із статусом юридичної особи, заснування підприємств в порядку, встановленому законодавством;
  - 6.3.3. порушувати клопотання перед державними та іншими установами та органами про надання допомоги Асоціації для вирішення статутних завдань;
  - 6.3.4. здійснювати міжнародну діяльність, не заборонену законодавством, з аналогічними об'єднаннями та компаніями з метою вирішення статутних завдань;
  - 6.3.5. встановлювати та розвивати ділові та гуманітарні зв'язки з представниками організацій, що ведуть свою діяльність в Україні, і партнерами за кордоном з метою вирішення статутних завдань;
  - 6.3.6. розповсюджувати інформацію про себе і проводити пропаганду своїх ідей та цілей;
  - 6.3.7. засновувати та брати участь у заснуванні засобів масової інформації;
  - 6.3.8. визначати порядок та розміри оплати праці залучених спеціалістів для вирішення питань, пов'язаних з діяльністю Асоціації;
  - 6.3.9. вступати в договірні стосунки з державними, громадськими, комерційними та іншими організаціями, установами та підприємствами, а також громадянами та групами громадян з метою виконання статутних цілей;
  - 6.3.10. набувати у встановленому порядку будівлі, споруди, приміщення, обладнання, транспорт та інше рухоме та нерухоме майно, використовувати власне майно та майно, тимчасово передане у володіння або користування, відповідно до його цільового призначення, а також безкоштовно передавати власне майно у тимчасове користування іншим юридичним або фізичним особам;
  - 6.3.11. готувати та видавати навчально-методичні посібники, рекламні проспекти, різноманітну інформаційно-довідкову та технічно-наукову документацію, організовувати публікації наукових праць, лекцій, проводити навчання з різноманітних аспектів своєї діяльності на безоплатній основі;
  - 6.3.12. входити до складу та брати участь у роботі міжнародних асоціацій, об'єднань та організацій;
  - 6.3.13. брати участь у міжнародних та національних конгресах, конференціях, симпозіумах та інших подібних заходах з питань, що входять до компетенції Асоціації;

- 6.3.14. отримувати від органів державної влади і управління та органів місцевого самоврядування інформацію, необхідну для реалізації своїх цілей та завдань;
- 6.3.15. вносити пропозиції до органів державної влади і управління щодо вдосконалення галузі, яку представляє Асоціація.
- 6.4. Асоціація створюється на невизначений строк і може користуватися всіма іншими правами, наданими громадським об'єднанням у відповідності до чинного законодавства України.

## 7. ФІНАНСОВО-ГОСПОДАРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ ТА МАЙНО

- 7.1. Асоціація може мати у власності рухоме і нерухоме майно, кошти, інше майно, придбане на законних підставах.
- 7.2. Асоціація має право здійснювати щодо майна та коштів, які перебувають у її власності, будь-які правочини, що не суперечать законодавству України, на основі свого бюджету (кошторису), що затверджується Радою Асоціації.
- 7.3. Джерелами формування коштів Асоціації можуть бути:
- кошти засновників;
  - кошти або майно, які надходять безоплатно або у вигляді безповоротної фінансової допомоги чи добровільних пожертвувань;
  - пасивні доходи;
  - кошти або майно, передане членами Асоціації, громадянами, юридичними особами України, інших країн або державою у встановленому чинним законодавством порядку;
  - вступні, членські та інші внески членів Асоціації.
- 7.4. У встановленому чинним законодавством порядку Асоціація може мати у власності:
- будівлі;
  - обладнання;
  - майно культурно-просвітницького призначення;
  - транспортні засоби;
  - земельні ділянки.
- 7.5. Асоціація самостійно встановлює і регулює, відповідно з цим Статутом, розмір, порядок надходження і використання вступних, членських та інших внесків, а також інших коштів і майна.
- 7.6. Кошти та майно Асоціації використовуються на виконання статутних завдань та на оплату праці штатних працівників.
- 7.7. Всі органи Асоціації повинні використовувати кошти ефективно та економно.

## 8. ОБЛІК, ЗВІТНІСТЬ

- 8.1. Асоціація веде оперативний і бухгалтерський облік, статистичну звітність у порядку, визначеному чинним законодавством України, реєструється в органах державної податкової інспекції і вносить в бюджет платежі в порядку і розмірах, передбачених законодавством.
- 8.2. Контроль за дотриманням встановленого порядку здійснення фінансової діяльності виконують фінансові (податкові) органи за місцем реєстрації Асоціації.
- 8.3. Асоціація несе відповідальність за збереження документів (управлінських, фінансово-господарських, по персональному складу та ін.) у відповідності до чинного законодавства.

## 9. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ

- 9.1. Рішення про внесення змін і доповнень до Статуту Асоціації приймається на З'їзді і потребує згоди 2/3 голосів членів Асоціації, присутніх на З'їзді.
- 9.2. Зміни та доповнення до Статуту Асоціації є його невід'ємною частиною.
- 9.3. Зміни та доповнення до Статуту підлягають обов'язковій реєстрації відповідно до вимог чинного законодавства.

## 10. РЕОРГАНІЗАЦІЯ, ЛІКВІДАЦІЯ

- 10.1. Діяльність Асоціації припиняється шляхом реорганізації (злиття, поділу, приєднання, перетворення, виділення) або ліквідації.
- 10.2. Реорганізація (злиття, поділ, приєднання, перетворення, виділення) або ліквідація Асоціації здійснюється за рішенням З'їзду членів Асоціації або згідно постанови відповідного судового органу.
- 10.3. У випадку реорганізації або ліквідації Асоціації всі її права переходять до правонаступників (інших неприбуткових організацій) або зараховуються до бюджету, або використовуються іншим чином, який відповідає передбаченим на момент реорганізації або ліквідації вимогам діючого законодавства.
- 10.4. Всі документи Асоціації (управлінські, фінансово-господарські, по персональному складу та ін.) передаються у встановленому порядку організації – правонаступнику, а при її відсутності – на державне зберігання.
- 10.5. Асоціація може припинити діяльність у разі:
  - рішення З'їзду;
  - рішення відповідного державного органу або суду;
  - на інших підставах, передбачених законодавством України.

- 10.6 Ліквідація Асоціації здійснюється за рішенням З'їзду або за рішенням суду відповідно до вимог чинного законодавства. У випадку ліквідації Асоціації Рада Асоціації призначає ліквідаційну комісію, яка оцінює майно, розраховується з кредиторами та дебіторами, складає ліквідаційний баланс і надає його для затвердження З'їздом Асоціації. При ліквідації Асоціації її власність або кошти, отримані від її реалізації, не можуть бути розподілені між членами Асоціації.
- 10.7. У разі ліквідації Асоціації її майно та кошти повинні бути передані іншій неприбутковій організації відповідного виду або зараховані до доходу бюджету.