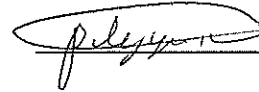


ЗАТВЕРДЖЕНО
Голова Національної соціальної
сервісної служби України
Василь ЛУЦИК



«20» червня 2023 року

**Правила корпоративної культури
Національної соціальної сервісної служби України
(далі – Нацсоцслужба)**

1. Загальні положення

1.1 Правила корпоративної культури Національної соціальної сервісної служби України (далі – Правила) розроблені відповідно до законів України «Про державну службу», «Про запобігання корупції», наказу Національного агентства України з питань державної служби від 05 серпня 2016 року № 158 «Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 31 серпня 2016 року за № 1203/29333, та загальноновизнаних принципів і норм ділової етики, з метою забезпечення високої результативності діяльності Нацсоцслужби за рахунок підвищення ефективності управління та якісного поліпшення діяльності органу шляхом усвідомлення працівниками Нацсоцслужби єдності дій при досягненні певних цілей.

1.2 Фундаментальною основою цих Правил є сама корпоративна культура, як інструмент у сфері управління, який дозволяє керувати персоналом, підвищувати рейтинг Нацсоцслужби, в системі органів що реалізують державну політику у сфері соціального захисту населення, які досягаються за допомогою встановлених правил управління, прийняття управлінських рішень, делегування повноважень, комунікаційних процесів, удосконалення та створення сприятливого соціального клімату.

У цих правилах наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

корпоративна культура – це унікальна система цінностей та переконань, що безумовно підтримується всіма працівниками Нацсоцслужби і пов'язана з кінцевою метою її діяльності, обумовлює поведінку всіх її працівників щодо виконання своїх посадових обов'язків, способи прийняття рішень, шляхи об'єднання колективу та окремих працівників для досягнення поставлених перед Нацсоцслужбою цілей і завдань;

керівництво Нацсоцслужби – Голова, заступники Голови, керівники

самостійних структурних підрозділів та керівники територіальних органів Нацсоцслужби;

місія корпоративної культури – це формування культури, що сприятиме руху, швидкому маневруванню, розвиватиме різні форми взаємодій, активізуватиме процеси прийняття управлінських рішень на основі знань, посилюватиме соціальну відповідальність та моральну доброчесність;

заперечення штучного нав'язування корпоративної культури – це виключення використання механізмів примусу і прямого тиску з одночасним усвідомленням працівниками Нацсоцслужби своїх прав, обов'язків та інтересів, прагнення гарантій рівності та соціальної справедливості через постійну роботу над здійсненням високого корпоративного духу, пошани та відсутності бар'єрів у відносинах керівництва і співробітників, заохочення ініціативи.

1.3 Мета корпоративної культури Нацсоцслужби є забезпечення розуміння всіма працівниками Нацсоцслужби своїх соціальних ролей усвідомлення та прийняття ними соціальних цінностей і норм як державного органу, з дотриманням етики державної служби, що ґрунтується на положеннях Конституції України, законодавства про державну службу та запобігання корупції.

1.4 До основних складових корпоративної культури належать:

- цінності державної служби;
- Правила етичної поведінки;
- стиль управління та наставництва;
- методи запобігання виникненню та вирішення конфліктів;
- усвідомлення себе і свого місця в державному органі;
- вимоги до рівня професійної компетентності
- особисті якості персоналу (звички та схильності, потреби, інтереси, моральні цінності, темперамент тощо);
- система мотивації;
- розвиток і самореалізація працівників Нацсоцслужби;
- впровадження механізмів заохочення та формування культури повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції».

1.5 Корпоративна культура в Нацсоцслужбі спрямована на розв'язання таких основних завдань:

- забезпечення організаційної єдності Нацсоцслужби, як державного органу;
- забезпечення своєчасної та результативної адаптації Нацсоцслужби до політичних, соціально-економічних та інших умов зовнішнього середовища;
- формування позитивного іміджу Нацсоцслужби;
- регулювання партнерських взаємовідносин між Нацсоцслужбою та іншими органами державної влади;
- регулювання взаємодії з громадськістю та міжнародними партнерами.

1.6 Сфера застосування корпоративної культури поширюється на всіх працівників Нацсоцслужби, незалежно від зайнятої посади.

Працівники Нацсоцслужби, під час виконання своїх посадових обов'язків, діють лише на підставі, в межах повноважень та в спосіб, що передбачені Конституцією та законами України, а також міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

2. Формування корпоративної культури

2.1 Для Нацсоцслужби як молодого державного органу в час повномасштабного вторгнення російських військ на територію України стратегічним питанням стало розвиток етики взаємодії в команді, оскільки саме цей показник безпосередньо впливає на ефективність роботи працівників, що, в свою чергу, зумовлює ефективність та результативність діяльності органу в цілому. Проблеми, які постали перед Нацсоцслужбою, – недосконала структура органу, плинність кадрів, відсутність: мотивації, управління ефективністю, корпоративної культури та моделей поведінки.

Розв'язання цілої низки зазначених проблем можливе за умови прийняття місії, візії Нацсоцслужби всіма працівниками, які уособлюватимуть собою цінності органу, як її основний потенціал.

Формування корпоративної культури в Нацсоцслужбі передбачає надання працівникам організаційної ідентичності, визначення внутрішнього уявлення про орган та його основні цінності, що є важливим джерелом самоідентифікації персоналу як команди (впливає на рівень компетенції і трудовий менталітет – складові трудового потенціалу); допомога новим працівникам швидко адаптуватися і долучатися до ефективної роботи, правильно сприймати явища, які відбуваються в процесі досягнення цілей та завдань, завдяки знанням про головні принципи корпоративної культури (впливає на організованість і працездатність).

2.2 У процесі формування корпоративної культури Нацсоцслужба використовує заходи:

2.2.1 вдосконалення стилю керівництва:

делегування працівникам повноважень і відповідальності;
залучення працівників до прийняття управлінських рішень;
чіткий контроль щодо кінцевих результатів роботи;
створення системи інформування працівників на всіх рівнях: загальні збори, інформаційні дошки, електронні ресурси, тощо;

2.2.2 оптимізація навчання:

проведення тренінгів, семінарів, програм адаптації і навчання на робочому місці, за допомогою яких відбувається впровадження нових цінностей і стандартів поведінки;

2.2.3 впровадження сучасних тенденцій управління персоналом:

- добір в орган працівників, що розділяють корпоративні принципи і цінності, або тих, хто зможе легко їх запозичити;
- призначення на ключові позиції людей, що є носіями позитивних, але відсутніх в органі цінностей і спроможних передати їх іншим працівникам;
- залучення до проходження стажування громадян із числа молоді, які не перебувають на посадах державної служби в Нацсоцслужбі;
- забезпечення уніфікованого системного підходу щодо процедури проведення адаптації новопризначених державних службовців в апараті Нацсоцслужби та її територіальних органах.

3. Місія, візія, цінності Нацсоцслужби та принципи корпоративної культури

3.1 Місія Нацсоцслужби – забезпечення соціального благополуччя населення та захист прав громадян, шляхом реалізації державної соціальної політики та контролю щодо дотримання вимог законодавства під час надання соціальних послуг, соціальної підтримки і прав дітей.

3.2 Візія Нацсоцслужби – створення справедливого та інклюзивного суспільства, де кожен громадянин має доступ до якісних соціальних послуг, підтримки та захисту своїх прав.

3.3 Цінності, яких дотримуються працівники Нацсоцслужби:

- професіоналізм – компетентна, освічена, толерантна та емпатична команда фахівців, що забезпечує високий рівень якості надання соціальних послуг та підтримки населення;
- доброчесність – захист суспільних інтересів, що переважають над особистими та корпоративними;
- транспарентність – відкритий та прозорий доступ до інформації, рівні можливості для кожного, незалежно від їх статі, віросповідання, статусу тощо;
- ефективність – соціальна допомога, що покращує якість життя людей у складних обставинах, з урахуванням їхніх потреб, здібностей та можливостей;
- інноваційність – цифровізація існуючих процесів з метою спрощення отримання громадянами соціальних послуг та виплат.

Цінності, до яких прагнуть працівники Нацсоцслужби:

- повага до особистих прав та інтересів працівників Нацсоцслужби;
- рівні умови для професійного зростання працівників Нацсоцслужби;
- довіра до працівників Нацсоцслужби, що дозволяє делегувати повноваження і відповідальність за ухвалення рішень і їхню реалізацію;
- чесність та прозорість у взаємовідносинах у колективі;
- ефективність як стабільне досягнення максимальних результатів у роботі

Нацсоцслужби.

Наслідуючи ці цінності, Нацсоцслужба зможе підтримувати таку корпоративну культуру, яка потрібна для реалізації місії, досягнення стратегічних цілей та візії Нацсоцслужби.

3.4 Принципами корпоративної культури є:

- охорона праці, безпеки і здоров'я працівників Нацсоцслужби;
- сумлінність, прозорість та повага у взаємовідносинах з працівниками Нацсоцслужби, представниками державних органів тощо;
- нетерпимості до хабарництва чи корупції у будь-якій формі та неприйнятності таких явищ, утримання від виконання незаконних рішень чи доручень;
- повага до прав людини, визначених Конституцією України, законами України та іншими нормативно-правовими актами;
- дотримання загальновизнаних вимог етичної поведінки, принципів професійності, принциповості та доброзичливості;
- поєднання повсякденної вимогливості керівників до підпорядкованих працівників з постійною турботою про них, виявленням поваги до їхньої честі та гідності (як з боку керівництва до підлеглих так і з боку підлеглих до керівництва), забезпеченням гуманізму та справедливості.

3.5 Працівники Нацсоцслужби враховуючи цінності та принципи корпоративної культури мають керуватись такими правилами:

- повага особистої свободи, прав і гідності людини. Не допускаються в Нацсоцслужбі будь-які форми дискримінації, цькування або утиску на робочому місці, а також будь-які форми поведінки, які є образливими і неприйнятними. Відкритість у спілкуванні з працівниками;
- заохочення лідерства як здатність приймати рішення на всіх рівнях, делегування необхідних повноважень кожному працівникові, від якого очікується прийняття особистої відповідальності за виконання поставлених завдань;
- прагнення до побудови і підтримки здорових, конструктивних, відкритих, та таких, що виключають конфлікт інтересів, взаємовідносин з державними органами та представниками державної влади відповідно до чинного законодавства України;
- Нацсоцслужба не бере ні прямої, ні опосередкованої участі в політичних рухах, організаціях або в акціях з агітації політичної діяльності, не фінансує політичні організації. Нацсоцслужба не надає в користування, а працівники не використовують активи Нацсоцслужби (приміщення, офісне приладдя, електронну пошту, апарати факсимільного зв'язку тощо) з метою підготовки та розповсюдження матеріалів для агітації, не надає активи як внески в політичні організації чи на користь кандидатів на виборну посаду;
- не пропонують, не дають, не обіцяють надати будь-яку неправомірну вигоду (грошові кошти, або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні

активи, будь-які інші вигоди нематеріального чи негрошового характеру, які обіцяють, пропонують, надають або одержують без законних на те підстав) будь-яким особам (включаючи, серед іншого, уповноважених осіб, інших державних службовців);

- не вимагають отримання, не приймають та не погоджуються прийняти від будь-якої особи, прямо чи опосередковано, неправомірну вигоду (грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, будь-які інші вигоди нематеріального чи негрошового характеру, які обіцяють, пропонують, надають або одержують без законних на те підстав);

- повинні діяти в інтересах Нацсоцслужби та уникати будь-яких конфліктів інтересів;

- повинні взаємодіяти з діловими партнерами виключно в інтересах Нацсоцслужби, без протекції або переваги третіх сторін, в основі яких лежать особисті міркування працівників;

- зобов'язані самостійно оцінювати умови і дії, які потенційно можуть вплинути на об'єктивність їхньої трудової діяльності;

- уникають будь-яких заяв або висловлювань, які можуть бути сприйняті як офіційна позиція Нацсоцслужби та вплинути на його репутацію;

- заперечувати штучне нав'язування корпоративної культури, коригування її залежно від конкретних умов.

4. Очікуваний результат від реалізації Правил

4.1 Реалізація заходів визначених у підпункті 2.2 пункту 2 Розділу 2 дозволить зробити системними в Нацсоцслужбі мотиваційні наради – це проведення нарад із залученням усіх працівників Нацсоцслужби. Така практика дозволить закріпити у кожного працівника Нацсоцслужби внутрішнє відчуття значущості та суб'єктності у процесі ухвалення рішень.

Крім традиційного інформування працівників та обміну ідеями, керівництво Нацсоцслужби безпосередньо або через безпосередніх керівників передаватиме всім працівникам позитивні меседжі для підвищення рівня плідної роботи. Це метод, який допоможе залучити персонал в організаційне життя Нацсоцслужби.

Системними стануть:

- вітання зі знаменними датами – День народження, закінчення випробувального терміну, річниця роботи, та інші знакові дати — все це привід привітати працівника і ще раз підняти йому настрій. До того ж, це підкріплює відчуття працівника в тому, що він важливий для Нацсоцслужби, а це, в свою чергу, підвищує рівень його лояльності до органу;

- комфортні умови роботи – це шлях до підвищення продуктивності праці. У Нацсоцслужбі буде куточок спілкування за філіжанкою ароматної кави;

- заходи для підвищення і підтримки командного духу – це спільне проведення часу – тимбілдінг;

- гнучкий графік, дистанційна робота як метод заохочення – особливо дієвий у період воєнного стану;

- налагоджений зворотній зв'язок – працівники матимуть можливість висловитися, поділитися своїми побажаннями і коментарями щодо організації робочого процесу;

- створені механізми заохочення викривачів повідомляти про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції». Крім того, працівники матимуть пам'ятки щодо:

- дотримання норм етичної поведінки;

- функціонуючі канали повідомлення про корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення, інші порушення ЗУ «Про запобігання корупції».

4.2 Крім зазначених заходів, при формуванні завдань будуть враховані особливості характеру працівників. Оскільки, одні працівники потребують усамітнення для виконання завдань, інші – роботи в групі. До того ж, будуть створені умови для обміну думками: беручи до уваги, що комусь неважко заявити про щось відкрито і публічно, а іншим простіше зробити це анонімно. У першому випадку працівники зможуть виступити на нараді, у другому – в організовану корпоративну «письмову скриньку» та/або «стікерну дошку», залишити відповідне повідомлення.

5. Прикінцеві положення

5.1 Працівники Нацсоцслужби які вже працюють та під час прийняття на роботу мають бути ознайомлені з цими Правилами.

5.2 Працівникам необхідно самостійно оцінювати умови і дії, які потенційно можуть вплинути на ефективність виконання ними своїх функціональних обов'язків, та приймати рішення відповідно до принципів Правил.

5.3 Якщо працівник не ознайомився з Правилами, то це не звільняє його від зобов'язання дотримуватися умов Правил.