



СТАНДАРТИ ТА ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ працівників щодо створення в Чернігівській обласній державній адміністрації безбар'єрного простору

I. Загальні положення

1. Стандарти та правила поведінки працівників щодо створення в Чернігівській обласній державній адміністрації безбар'єрного простору (далі – Стандарти та правила) визначають сукупність моральних та професійно-етичних принципів та вимог, які регулюють засади поведінки працівників Чернігівської обласної державної адміністрації (далі – облдержадміністрація) під час виконання покладених на них посадових обов'язків, а також сприяють підтримці рівних можливостей, протидії дискримінації та забезпечують створення середовища, у якому кожен та кожна володіють рівними правами.

2. Стандарти та правила розроблені відповідно до законодавства про працю, державну службу, запобігання корупції, запобігання та протидії дискримінації, забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 366-р, Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, затверджених наказом Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 № 158, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 31.08.2016 за № 1203/29333 (у редакції наказу Національного агентства України з питань державної служби від 28.04.2021 № 72-21), та інших нормативно-правових актів.

3. Метою Стандартів та правил є формування умов для забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізовувати свої права та отримувати послуги на рівні з іншими, створення безперешкодного, безпечного та інклюзивного середовища в облдержадміністрації для всіх осіб, протидія дискримінації, регулювання дотримання вимог очікуваної належної поведінки працівників облдержадміністрації тощо.

II. Основні стандарти та правила поведінки працівників облдержадміністрації щодо створення безбар'єрного простору

1. Працівники облдержадміністрації під час виконання своїх посадових обов'язків зобов'язані дотримуватися принципів:

- патріотизму;
- пріоритетності інтересів;

законності;
 субординації;
 толерантності;
 гідної поведінки;
 доброчесності;
 політичної неупередженості;
 прозорості й підзвітності;
 професіоналізму;
 справедливості;
 інклюзивності;
 недискримінації.

2. Працівники облдержадміністрації під час виконання своїх посадових обов'язків зобов'язані неухильно дотримуватись загальноновизнаних етичних норм поведінки, бути доброзичливими та ввічливими, дотримуватись високої культури спілкування, з повагою ставитись до прав, свобод та законних інтересів людини та громадянина, громадських об'єднань, інших юридичних осіб.

3. Для досягнення встановленої мети Стандартів та правил, працівники повинні:

віддано та вірно служити Українському народові;
 сприяти реалізації прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб;
 добросовісно, чесно та професійно виконувати свої посадові обов'язки;
 не допускати ухилення від прийняття рішень та відповідальності за свої рішення, дії чи бездіяльність;

не допускати свавілля або байдужості до правомірних дій та вимог фізичних та юридичних осіб;

терпимо, доброзичливо і з повагою ставитися до інших осіб, співпереживати;

виявляти повагу до особистої гідності людини, ветеранів війни, зокрема, їх життєвого шляху, визнавати їхній внесок у захист незалежності, державного суверенітету та територіальної цілісності України;

не виявляти агресивності у будь-яких проявах;

проявляти стриманість у разі критики з боку осіб;

не допускати соціальну несправедливість та зверхність у будь-яких проявах;

підтримувати сприятливий морально-психологічний клімат у колективі;

утримуватися від принизливих коментарів щодо зовнішнього вигляду, одягу, віку, статі, сімейного стану або віросповідання особи, поширення чуток, обговорення особистого або сімейного життя колег, членів їх сімей та інших близьких осіб;

не допускати використання нецензурної лексики, підвищеної інтонації;

запобігати виникненню конфліктів у відносинах з особами, у тому числі керівниками, колегами та підлеглими;

не допускати під час виконання своїх посадових обов'язків дій, які можуть зашкодити роботі чи негативно вплинути на репутацію працівників облдержадміністрації;

проявляти чесність, моральність та добропорядність;

не допускати дій сексуального характеру, виражених словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб;

не допускати використання службового становища в особистих інтересах чи в неправомірних особистих інтересах інших осіб;

не допускати зловживань владою чи авторитетом у взаємодії з іншими особами;

забезпечувати дотримання чесності, прозорості та добросовісності у взаємодії з іншими особами;

не допускати надання будь-яких переваг і виявлення прихильності до окремих фізичних та юридичних осіб, громадських об'єднань;

не допускати впливу політичних поглядів на прийняття рішень чи вчинення дій;

забезпечувати відкритість та доступність інформації про діяльність облдержадміністрації та її працівників, крім випадків обмеження доступу до інформації, визначених Конституцією та законами України;

забезпечувати необхідний рівень безпеки та компетентності у відносинах з особам з інвалідністю та/або особами з обмеженнями повсякденного функціонування;

негайно вживати заходів для виявлення та реагування на питання, які можуть впливати на якість і безпеку у відносинах з особами з інвалідністю та/або особами з обмеженнями повсякденного функціонування;

прагнути справедливого балансу між вимогами формальної і фактичної рівності, забезпечувати рівність прав і свобод окремих осіб чи груп осіб;

підходити до розв'язання конфліктів професійно та уникати дискримінації;

дотримуватися правил підтримки щодо надання змоги кожному та кожній незалежно від статі, віку, національності, наявності інвалідності та/або обмежень повсякденного функціонування, політичних поглядів, релігійних переконань тощо вільно висловлювати свою думку;

проявляти однакове ставлення до людей, незалежно від статі, віку, національності, наявності інвалідності та/або обмежень повсякденного функціонування, політичних поглядів, релігійних переконань тощо.

4. Працівники під час спілкування повинні:

надавати інформацію із зазначенням даних, що її підтверджують;

надавати в межах повноважень та відповідно до законодавства іншим державним службовцям та посадовим особам місцевого самоврядування інформацію, необхідну для виконання ними посадових обов'язків;

викладати інформаційні матеріали та повідомлення чітко, лаконічно та послідовно для однозначного їх сприйняття;

використовувати доступну термінологію під час спілкування з особами.

5. Працівникам облдержадміністрації заборонено приховувати чи обмежувати інформацію, яка має бути доведена до відома інших осіб.

Працівникам облдержадміністрації заборонено розголошувати і використовувати в інший спосіб конфіденційну та іншу інформацію з обмеженим доступом, що стала їм відома у зв'язку з виконанням своїх посадових обов'язків, крім випадків, встановлених законодавством України.

III. Основні стандарти поведінки працівників облдержадміністрації у спілкуванні з особами з інвалідністю та/або обмеженнями повсякденного функціонування

1. Працівники облдержадміністрації у своїй діяльності повинні забезпечити належну увагу до врахування потреб осіб з інвалідністю та/або осіб з обмеженнями повсякденного функціонування, активного залучення та участі представників різних суспільних груп до розроблення та оцінювання впливу політик і рішень на інклюзію.

2. Працівники облдержадміністрації у взаємодії з особами з інвалідністю та/або особами з обмеженнями повсякденного функціонування повинні:

комунікувати у спосіб, що забезпечує доступність отриманої відповіді;
уникати складних термінів, аббревіатур та пояснювати спеціалізовані терміни, якщо їх потрібно використати;

робити тексти короткими, логічними, структурованими;
вміти використовувати різноманітні засоби комунікації, якщо особа спілкується жестовою мовою, за можливості залучити перекладача або особу, яка її супроводжує;

переконатися, що особа з інвалідністю та/або особа з обмеженнями повсякденного функціонування отримала чітку та зрозумілу інформацію та роз'яснення.

3. Працівники облдержадміністрації мають використовувати терміни відповідно до чинного законодавства, а також Словника безбар'єрності.

Рекомендовано використовувати підхід до спілкування, який ставить людину на перше місце, а не її функціональне порушення або стан здоров'я.

Спілкуючись з людьми, які користуються кріслами колісними, допускається використання слова «ходити», а до людей з порушеннями зору – «бачити».

Працівникам облдержадміністрації слід уникати поширених фраз, які можуть викликати асоціацію із порушеннями функціонування.

4. Працівникам облдержадміністрації при спілкуванні з особами з інвалідністю та/або з особами з обмеженнями повсякденного функціонування рекомендовано:

говорити звичайним тоном;
не говорити чи закінчувати речення за людину, з якою розмовляють;
звертатися до них так само, як і до всіх інших;
звертатися безпосередньо до особи з інвалідністю та/або особи з обмеженнями повсякденного функціонування, навіть якщо з нею є перекладач або особа, яка її супроводжує.

5. Працівникам облдержадміністрації для покращення комунікації з особами з інвалідністю та/або з особами з обмеженнями повсякденного функціонування також слід:

забезпечувати зворотний зв'язок;

запрошувати до зворотного зв'язку;

співпрацювати з суб'єктами, що представляють інтереси осіб з інвалідністю та/або осіб з обмеженнями повсякденного функціонування та інших груп.

IV. Створення безбар'єрності на робочому місці

1. Під час створення безбар'єрності на робочому місці необхідно враховувати такі складові:

фізична безбар'єрність – загальна доступність для працівників до адміністративної будівлі облдержадміністрації та свого робочого місця, наявність необхідних технічних приладів на робочому місці тощо;

цифрова безбар'єрність – доступність вебсайту облдержадміністрації та інших інформаційно-комунікаційних систем, необхідного програмного забезпечення для виконання працівниками посадових обов'язків, у тому числі системи електронного документообігу, системи дистанційного навчання та інших електронних систем тощо;

інформаційна безбар'єрність – вільний доступ працівників облдержадміністрації до інформації в різних форматах (усний, письмовий, електронний, друкований та інший), використання універсального дизайну, зручних каналів комунікації тощо;

організаційно-культурна безбар'єрність – коректна взаємодія, відсутність/мінімізація конфліктних ситуацій, сприятливий психологічний клімат в колективі тощо.

2. Для формування фізичної, цифрової та інформаційної безбар'єрності на робочому місці:

організовується комфортне середовище на робочому місці, зокрема, дотримання державних будівельних норм (наприклад, таких, що регулюють питання інклюзивності будівель і споруд);

створюються умови для врахування індивідуальних потреб працівників під час вибору розташування їх робочого місця, в тому числі й для новопризначених (наприклад, для особи на кріслі колісному рекомендується обирати кабінет, що розташовується на першому поверсі та з доступом до універсальної вбиральні);

забезпечується можливість використання розумного пристосування під час виконання встановлених завдань і обов'язків для осіб з інвалідністю та/або для осіб з обмеженнями повсякденного функціонування у разі такої потреби (наприклад, клавіатури зі шрифтом Брайля; програми для зчитування і озвучення текстів; програми голосового набору текстів);

організовується робота щодо забезпечення адаптації робочого місця під потреби працівника (наприклад, відповідно до його індивідуальної програми реабілітації; для виконання материнських/батьківських функцій, якщо це не заважає виконанню посадових обов'язків);

надається можливість використання необхідного програмного забезпечення, доступу до Інтернету та технологій, що необхідні для виконання працівниками посадових обов'язків;

вживаються заходи, спрямовані на усунення перешкод, що впливають на виконання працівниками посадових обов'язків, зокрема таких, що пов'язані з пересуванням, отриманням інформації тощо;

забезпечується здійснення системного моніторингу відповідності стандартам доступності, облаштування існуючих будівель та приміщень;

використовуються різні формати та канали передачі інформації під час виконання посадових обов'язків з урахуванням комунікаційних потреб та можливостей працівників;

надаються можливості працівникам бути залученими до процесу прийняття рішень;

забезпечувати організацію командотворчих заходів та відкритого діалогу, в тому числі зрощувати в колективі відчуття толерантності та залученості;

забезпечується можливість використання гнучкого режиму робочого часу в державному органі;

формується умови для толерантного спілкування та культури мовлення, зокрема щодо гендерної чутливості (наприклад, використання фемінітивів);

створюються умови для безбар'єрної взаємодії серед працівників;

впроваджуються та реалізуються заходи щодо мінімізації та викорінення упереджень у робочому середовищі;

вживаються заходи щодо протидії мобінгу (цькуванню), його запобігання та припинення, а також заходи щодо відновлення порушених внаслідок мобінгу (цькуванню) прав працівників;

обирається зручний для працівників формат встановлення та виконання поставлених завдань, у тому числі використовуються принципи планування та тайм-менеджменту під час встановлення таких завдань;

враховуються особливі потреби та можливості працівників під час виконання посадових обов'язків (наприклад, індивідуальний план реабілітації);

забезпечується сприяння всесторонньому безбар'єрному професійному розвитку працівників (наприклад, проходження навчання із застосуванням технічних засобів електронних комунікацій);

підвищується обізнаність працівників з питань формування безбар'єрності на робочому місці (наприклад, доводяться зміни у законодавстві, що регулюють питання безбар'єрності та дотичних тематик);

впроваджуються та проводяться заходи, спрямовані на подолання стереотипів у колективі;

організуються заходи для покращення навичок та знань працівників щодо врахування доступності при розробці проєктів рішень та їх реалізації (наприклад, підвищується рівень обізнаності працівників щодо розуміння прав осіб з інвалідністю та/або осіб з обмеженнями повсякденного функціонування);

підвищується рівень загального розуміння принципів безбар'єрності в колективі через впровадження заходів з формування організаційної культури;

проводяться заходи щодо контролю та управління емоціями (наприклад,

гнівом, тривожністю, страхом), боротьби зі стресом та професійним вигоранням, підтримки ментального здоров'я тощо.

V. Контроль за виконанням Стандартів та правил

Контроль за виконанням цих Стандартів та правил включає: самоконтроль, контроль з боку керівництва облдержадміністрації, керівників структурних підрозділів апарату облдержадміністрації та її структурних підрозділів без статусу юридичної особи публічного права.

Заступник начальника відділу
управління персоналом апарату
Чернігівської обласної державної
адміністрації



Людмила ПАНАСЕНКО