

ПОЛІТИКА

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

м. Київ 2024 рік

Зміст

Звернення генерального директора

Вступ

1. Мета та завдання політики
2. Цільова аудиторія
3. Корпоративні цінності
4. Ключові принципи та напрямки розбудови
5. Забезпечення принципів політики
6. Учасники процесу, їх ролі та відповідальність
7. Правила контролю реалізації Політики

ЗВЕРНЕННЯ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

Шановні колеги,

Команда, працівники Укрпошти є тим скарбом, тим основним джерелом успіху, завдяки якому наша компанія розвивалась до повномасштабного вторгнення, героїчно та результативно працює під час війни, і, сподіваюсь, стане ключовою системою під час відновлення сильної, незалежної України після перемоги. Міцна, професійна команда не народжується за 1 день. Це складний, системний процес, який ми розпочали у 2016 році і продовжимо у наступні роки. Кожен з нас проводить на своєму робочому місці велику частину часу, активного часу власного життя, отже це не просто робота, це наше реальне життя, яке має бути яскравим, гідним та щасливим. Яке має, в наші надзвичайно складні часи давати не просто гроші, але й безпеку та впевненість, відчуття захищеності та психологічний комфорт. Має приносити задоволення від того що робиш, з ким робиш і для кого робиш. При цьому, не має бути навіть натяку на зрівнялівку. Герої в ЗСУ – це люди, які надихають мільйони у всьому світі на продовження боротьби та перемоги. Так саме кращі працівники Укрпошти надихають всіх на досягнення цілей і мають бути відмічені відповідно і матеріально і морально і створенням умов для їх кар'єрного розвитку. Вони мають відчувати і вдячність клієнтів, і вдячність керівництва компанії. Саме для цього ми визначаємо та даємо публічну обіцянку слідувати у сфері управління персоналом нашої компанії принципам, що розбудують середовище, в якому хочеться працювати, та команду, членом якої хочеться бути. Переконаний, що переважна більшість з Вас прийме та підтримає ці принципи та, сподіваюсь, вже значною мірою їх дотримується, навіть якщо вони не були формально задекларовані та затверджені. Впевнений, що принципи затверджені даною Політикою дозволять допомогти в досягненні цілей товариства через створення сприятливої корпоративної культури, орієнтації на результат, розкриття максимального творчого потенціалу та професійної реалізації кожного співробітника.

Ігор СМІЛЯНСЬКИЙ,
Генеральний директор
АТ «Укрпошта»

ВСТУП

Як національний постачальник поштових та фінансових послуг в Україні, АТ «Укрпошта» відіграє життєво важливу роль не лише в галузі зв'язку та логістики, але й є одним з найбільших роботодавців в Україні. Ця Політика управління персоналом покликана сформулювати наше прагнення до досконалості в управлінні нашим найціннішим та найбільшим активом - нашими працівниками. У світлі викликів, пов'язаних із актуальним становищем, включаючи значний дефіцит людських ресурсів, ця політика спрямована на забезпечення безпеки, розвитку та справедливого ставлення до наших працівників, одночасно узгоджуючись із стратегічними цілями компанії у напрямку покращення обслуговування клієнтів та ефективного управління бізнес-процесами.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ПОЛІТИКИ

Основною метою цього документа є створення чіткої та всеосяжної основи для управління персоналом АТ «Укрпошта» задля максимально успішної реалізації людей і організації у довготривалій перспективі.

Ми прагнемо

- Сприяти створенню безпечного, справедливого та мотивуючого робочого середовища для всіх працівників;
- Будувати відносини між роботодавцем і працівником на основі поваги, гідності та довіри;
- Підтримувати стратегічні цілі компанії за допомогою ефективних практик управління персоналом;
- Розбудовувати компанію враховуючи потреби та очікування нашої різноманітної внутрішньої аудиторії.
- Мотивувати досягання успіху та створення умов для досягнення цілей на всіх ланках компанії

2. ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ

Ця політика спрямована на:

- Працівників, щоб забезпечити захист їхніх прав, безпеку та можливості для реалізації та зростання;
- Управлінську ланку товариства, щоб визначити очікування від керівників у створенні позитивного та продуктивного робочого середовища;
- Зацікавлені сторони - на підтвердження нашої відданості етичним та відповідальним діловим практикам.

3. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ

- ✓ **Успіх – це круто.** Кожен з нас відповідальний за успіх: власний, команди, компанії та країни. І це те, що надихає нас на нові перемоги.
- ✓ **Зміни – це необхідність.** Ми усвідомлюємо важливість нововведень і готові постійно розвиватися, щоб відповідати часу та потребам клієнтів.
- ✓ **Бути чесним – легко.** Для нас неприйнятні крадіжки і корупція на всіх її рівнях. Ми цінуємо довіру колег, клієнтів та партнерів і робимо все, щоб її виправдовувати.
- ✓ **Простота – це наш вибір.** Ми хочемо бути простими в спілкуванні, продуктах і сервісах. Тому прибираємо зайве, залишаючи тільки те, що потрібно клієнту.
- ✓ **Команда – це ми.** Нас багато, ми різні, але у всіх наших діях ми орієнтуємося на спільну ціль, поважаємо одне одного, підтримуємо і мотивуємо власним прикладом.

4. КЛЮЧОВІ ПРИНЦИПИ ТА НАПРЯМКИ РОЗБУДОВИ

4.1 ПРИНЦИП: Безпека співробітників

Мета: створити робоче середовище, в якому фізична та психологічна безпека є пріоритетом, адаптуючись до викликів, пов'язаних з військовим станом.

Напрямки розбудови

- **Фізична безпека:** Впроваджувати найсучасніші заходи безпеки, включно із захищеними приміщеннями, планами реагування на надзвичайні ситуації, адаптованими до кризових ситуацій. Проводити регулярні тренінги з техніки безпеки, надання першої медичної допомоги та реагування на надзвичайні ситуації, щоб навчити працівників впевнено діяти в кризових ситуаціях.
- **Психологічна підтримка:** Надавати комплексні послуги з підтримки психічного здоров'я, включно з доступом до програм допомоги при управлінні стресом, окремих проявах та ознаках пост травматичного синдрому, враховуючи додаткове емоційне навантаження, яке лягає на працівників.

4.2 ПРИНЦИП: Професійний розвиток

Мета: забезпечити безперервне навчання та розвиток, задля зростання персоналу, досягнення досконалості в обслуговуванні клієнтів та високого рівню ефективності операційних процесів.

Напрямки розбудови

- **Всебічність програм розвитку персоналу:** система розвитку персоналу має задовольняти всі потенційні потреби у професійному зростанні, від навчання технологіям, продуктам та операціям, до покриття потреб у розвитку найактуальніших компетенцій, таких як цифрова грамотність тощо.
- **Доступність програм розвитку персоналу:** різноманіття інструментів розвитку, каналів доступу до навчання та форматів навчання має бути необхідним та достатнім для покриття обов'язкових та бажаних потреб всіх ланок працівників.
- **Кар'єрні шляхи:** визначити чіткі шляхи кар'єрного зростання, пропонуючи наставництво та можливості розвитку для співробітників, щоб вони могли просуватися всередині компанії. Комунікаційний контекст має сприяти розвитку культури самовдосконалення.
- **Управління ефективністю:** рівень розвитку ключових компетенцій має стати обов'язковим компонентом, як і результати роботи, що впливає на оцінку ефективності роботи, гарантуючи, що працівники отримують визнання та винагородження за персональний розвиток та внесок у загальну справу.

4.3 ПРИНЦИП: Справедливе ставлення

Мета: забезпечити справедливість та безумовне дотримання прав працівників у всіх аспектах працевлаштування, від найму до просування по службі та компенсації.

Напрямки розбудови

- Прозора політика: впроваджувати та інформувати про чітку, прозору політику, правила та умови що регулюють найм, компенсацію, розвиток та просування.
- Програми різноманітності та інклюзії: посилювати ініціативи щодо різноманітності та інклюзії, щоб сприяти формуванню культури на робочому місці, яка цінує та поважає відмінності.
- Просвітництво щодо упереджень: проводити навчання для всіх працівників та особливо для керівників, щодо виявлення, розпізнавання та боротьби зі свідомими та несвідомими упередженнями.

4.4 ПРИНЦИП: Визнання та винагорода

Мета: визнавати та винагороджувати внесок і досягнення працівників у значущий та мотивуючий спосіб, визначення кращих та їх підтримка та утримання в команді.

Напрямки розбудови

- Програми визнання: розробляти та впроваджувати різноманітні програми визнання, що мотивують до найкращих результатів та наслідування корпоративних цінностей.
- Система винагород: створити комплексну систему винагород, що включає широкий спектр різноманітних мотиваційних елементів, як грошових, так і негрошових, зокрема, просування по службі, публічне визнання, гнучкі умови праці тощо.
- Зворотній зв'язок: запровадити практику регулярних зустрічей, на яких працівники можуть отримати якісний зворотній зв'язок щодо досягнутих результатів, подяку за свій внесок та конструктивні поради щодо подальшого розвитку.

4.5 ПРИНЦИП: Екологічні, соціальні та управлінські ініціативи (ESG)

Мета: впровадження принципів ESG в діяльність компанії, сприяння сталому розвитку, залученню громадськості та етичному управлінню.

Напрямки розбудови

- **Практики сталого розвитку:** впроваджувати сталі операційні практики, такі як зменшення відходів, підвищення енергоефективності та просування зелених логістичних рішень.
- **Залучення громадськості:** брати участь у заходах з підтримки громад, включаючи проекти місцевого розвитку, освітні програми та ініціативи з ліквідації наслідків стихійних лих.
- **Етичне управління:** підтримувати високі стандарти етичного управління, забезпечуючи прозорість, підзвітність та доброчесність у всіх видах діяльності компанії.

4.6 ПРИНЦИП: Залучення працівників та зворотній зв'язок

Мета: розвивати культуру відкритого спілкування, де працівники відчують, що їх цінують і чують.

Напрямки розбудови

- **Канали зворотного зв'язку:** створити інтегровану систему взаємодії з працівниками, що забезпечує двосторонню комунікацію, та, в тому числі, канали для зворотного зв'язку з працівниками, включаючи опитування, скриньки для пропозицій, персональну комунікацію та гарячу лінію.
- **Реагування на відгуки:** забезпечення реагування на відгуки, впроваджуючи зміни там, де це можливо, і повідомляючи причини, де це неможливо.
- **Опитування щодо залученості:** проводити регулярні опитування щодо залучення працівників, щоб оцінити їхню задоволеність та визначити сфери, які потребують покращення.

4.7 ПРИНЦИП: Адаптивність та стійкість

Мета: сприяти створенню гнучкого та інноваційного робочого середовища, здатного адаптуватися до змін і долати виклики, особливо ті, що пов'язані з військовим станом.

Напрямки розбудови

- **Альтернативні рішення:** забезпечити готовність до роботи та успішну адаптацію до кризових ситуацій з мінімальними перебоями в роботі.
- **Підвищення стійкості:** розвиток знань та навичок, які допоможуть працівникам розвинути стійкість і впоратися зі змінами.
- **Інноваційність:** заохочення інновацій через програми, які дозволяють працівникам пропонувати та тестувати нові ідеї, що сприятимуть стійкості та адаптивності товариства.

Ми очікуємо, що всі особи, залучені у діяльність товариства, будуть дотримуватися та підтримувати принципи цієї політики, ставлячись до інших з

гідністю, повагою, розумінням, сприяючи розбудові ділового середовища на визначених засадах. Товариство АТ «Укрпошта» чітко дотримуватиметься визначених принципів та розбудовуватиме зазначені напрями.

Товариство забезпечуватиме відповідність з усім законодавством щодо рівності та наявності права працівників офіційно звернутися зі скаргою щодо порушення даної політики, та при цьому він або вона не буде покарана. Товариство гарантує усім працівникам справедливий розгляд звернень та надання зворотного зв'язку за результатами розгляду їх звернень.

5. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРИНЦИПІВ ПОЛІТИКИ

Здоров'я, безпека та добробут наших працівників становлять найважливіший пріоритет в діяльності товариства АТ «Укрпошта». Діяльність товариства здійснюється у повній відповідності до вимог чинного законодавства у сфері охорони праці та техніки безпеки. Окрім того, товариство вживає всіх відповідних і практичних заходів для гарантування безпечного робочого середовища та психологічного комфорту усім працівникам.

Товариство АТ «Укрпошта»:

- ✓ забезпечує рівні умови при найманні та посадових переміщеннях працівників. Жодні особисті чинники співробітника, які не стосуються роботи, не можуть братися до уваги при ухваленні рішень про наймання чи переведення на іншу посаду, оскільки це вважатиметься дискримінацією.
- ✓ не вказує вимоги при описі вакансій, які можуть послужити приводом для дискримінації кандидатів: вік, стать, зовнішній вигляд тощо;
- ✓ не надає переваг жінкам або чоловікам у процесі наймання та звільнення працівників, заохочує наймання жінок і чоловіків у галузях, які не вважаються «типовими» для їхньої статі;
- ✓ надає усім працівникам рівний доступ до навчання, підвищення кваліфікації та професійного розвитку через усі доступні у товаристві інструменти навчання та розвитку.
- ✓ застосовує єдиний та справедливий підхід до оцінки ефективності роботи працівників, що базується на особистому внеску в загальні результати та рівня професійної кваліфікації.
- ✓ підвищує поінформованість працівників про принципи рівних можливостей та недопущення дискримінації, відображені в даній політиці, шляхом організації та проведення спеціальних навчань, обмінів думками/досвідом, через електронні засоби комунікації (інформаційні розсилки, корпоративні соціальні мережі тощо).
- ✓ працює над підвищенням якості внутрішніх процесів і управління в сфері політики рівних можливостей та недопущення дискримінації.

Товариство поважає унікальність кожного працівника, визнає талант кожного та сприяє єдності в командній роботі задля досягнення корпоративних та соціальних цілей.

6. УЧАСНИКИ ПРОЦЕСУ, ЇХ РОЛІ, КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Керівництво та колегіальні органи управління АТ «Укрпошта», включаючи Наглядову Раду товариства, управлінські комітети, Генерального Директора та лінійних керівників всі рівнів управління, несуть відповідальність за дотримання принципів, на яких будується політика управління персоналом в усіх аспектах діяльності товариства.

- ✓ **Комітет з питань призначень та винагород** Наглядової Ради товариства - приймає рішення щодо методів реагування на ситуації порушення даної Політики; затверджує будь-які винятки з політики (наприклад, ситуації, коли можлива позитивна дискримінація); аналізує статистику та характер скарг від працівників щодо порушень принципів цієї Політики та результатів проходження навчання працівниками Компанії; контролює дотримання керівництвом товариства принципів даної Політики; надає рекомендації щодо вдосконалення підходу та практик управління персоналом; розглядає раз на рік статистику жалоб від співробітників щодо порушення принципів даної Політики та результати проходження навчання співробітниками Товариства. Комітет з питань призначень та винагород є найвищою точкою ескалації для будь-яких конфліктів, які не знайшли свого вирішення в рамках встановлених керівництвом процедур інформування та розгляду скарг, а також Комітет з питань призначень та винагород залучається до розгляду будь-яких порушень Політики, до яких причетний будь-хто з топ-менеджерів Компанії.
- ✓ **Генеральний Директор** – відповідальний за впровадження положень Політики у всій Компанії; організовує навчання працівників та забезпечує проходження навчання працівниками Компанії, звітує перед Наглядовою радою про результати проходження навчання та статистику і характер скарг, що надійшли на розгляд.
- ✓ **Керівники всі рівнів управління** - відповідають за слідування визначеним принципам та впровадження вимог Політики в межах своїх функціональних напрямків; контролюють обізнаність працівників та забезпечують проходження працівниками навчання; контролюють та запобігають потенційним ситуаціям порушення вимог Політики в процесі своєї діяльності.
- ✓ **Співробітники всіх рівнів** несуть відповідальність за слідування визначеним принципам ділової взаємодії, висловлення своїх особистих занепокоєнь, а також за повідомлення про будь-які проблеми, які, на їхню думку, можуть бути пов'язані з порушенням Політики іншими співробітниками, за допомогою встановлених каналів повідомлення про порушення.

Особа, яка має підстави вважати, що проти неї вчинено дії, які порушують визначені політикою принципи, повинна попередити сторону, яку вважає кривдником, що відповідна поведінка порушує Політику управління персоналом, що може мати наслідком подання скарги на адресу Генерального директора та compliance@ukrposhta.ua

Особам, які вважають, що вони зазнали або стали свідками будь-якої форми порушення принципів політики управління персоналом, рекомендується негайно повідомити про факти порушень принципів даної політики на електронну адресу Генерального Директора АТ «Укрпошта» та compliance@ukrposhta.ua

У зв'язку із повідомленням працівником товариства про порушення вимог цієї Політики не допускається застосування звільнення чи примушення до звільнення, притягнення до дисциплінарної відповідальності чи застосування інших негативних заходів впливу (переведення, зміна умов праці, відмова в призначенні на вищу посаду, зменшення розміру заробітної плати тощо).

Усі скарги та звернення будуть оперативно розглянуті, з урахуванням прав усіх залучених сторін, проведені необхідні та неупереджені розслідування, та прийняті всі необхідні заходи по усуненню порушень.

7. Правила контролю реалізації Політики

Комітету з питань призначень та винагород необхідно звітувати про наступні показники як інструмент контролю за виконанням Політики.

На щорічній основі:

- Дані опитувань та показники за метриками у сфері управління персоналом;
- Обсяг і категорії скарг, характер скарг, типові рішення;
- Звіт про реалізацію кроків у напрямках розбудови ділового середовища за визначеними принципами.

Як тільки стає відомо:

- будь-які зовнішні або публічно згадані випадки порушення Політики;
- будь-які випадки порушення Політики або підозри на порушення Політики, до яких причетне вище керівництво компанії;
- будь-які випадки викриттів або скарг, коли встановлені процедури не змогли вирішити проблему, і працівник наполягає на винесенні питання на розгляд Наглядової ради.