



МІНІСТЕРСТВО РОЗВИТКУ ГРОМАД
ТА ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО “УКРСЕРВІС МІНТРАНСУ”

Н А К А З

25.11.2025

м. Київ

199

**Про затвердження Корпоративних правил
щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню)
ДП «Укрсервіс Мінтрансу»**

З метою забезпечення дотримання вимог Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню)» від 16.11.2022 № 2759-IX, створення безпечного та психологічно комфортного робочого середовища, попередження виникнення випадків психологічного та економічного тиску на працівників, а також формування корпоративної культури поваги та нульової толерантності до мобінгу,

НАКАЗУЮ :

1. Затвердити та ввести в дію Корпоративні правила щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню), з додатками (далі – Правила).
2. Адміністративному відділу з Правилами ознайомити під підпис керівників структурних підрозділів.
3. Зобов'язати керівників структурних підрозділів ознайомити з цими Правилами своїх підлеглих працівників.
4. Начальнику кадрової служби Германчук І. С. забезпечити виконання Правил.
5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Генеральний директор

Сергій ПОЛІЩУК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом ДП «Укрсервіс Мінтрансу»

від 25.11.2025 № 199

КОРПОРАТИВНІ ПРАВИЛА

щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню)

державного підприємства «Укрсервіс Мінтрансу»

Цілі:

Корпоративні правила щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню) державного підприємства «Укрсервіс Мінтрансу» (далі – Правила) спрямовані на досягнення таких цілей:

- **Захист прав працівників:** забезпечення права кожного працівника на захист від психологічного тиску, цькування, приниження та будь-яких форм дискримінації у робочому середовищі.
- **Створення безпечного середовища:** формування корпоративної культури заснованої на взаємній повазі, толерантності, етичності та співпраці, у якій неприпустимі конфлікти, агресія та приниження.
- **Зменшення плинності кадрів:** запобігання випадкам звільнення працівників через мобінг, що сприяє збереженню висококваліфікованих кадрів і стабільності трудового колективу.
- **Підвищення продуктивності:** мінімізація негативного впливу мобінгу на психологічний стан співробітників їх мотивацію, залученість та ефективність виконання службових обов'язків.
- **Запобігання фінансовим збиткам:** уникнення можливих витрат, пов'язаних зі штрафами, судовими провадженнями, компенсацією моральної чи матеріальної шкоди, а також збереження позитивного іміджу підприємства.
- **Дотримання законодавства:** забезпечення відповідності діяльності підприємства нормам законодавства України, що регулює трудові відносини та протидію мобінгу (цькуванню).

1. Загальні положення

1.1. Ці Корпоративні правила щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню) визначають правові, організаційні та процедурні засади запобігання та реагування на мобінг (цькування) у трудових відносинах між працівниками державного підприємства «Укрсервіс Мінтрансу».

1.2. Правила розроблені відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню)» № 2759-IX від 16.11.2022 та статті 2² Кодексу законів про працю України.

1.3. Правила поширюються на всіх працівників ДП «Укрсервіс Мінтрансу» без виключень, діють незалежно від посади чи функціональних обов'язків працівника, охоплюючи як взаємодію між працівниками, так і стосунки між працівниками та керівництвом, а також у взаємодії з іншими особами, що мають відносини з підприємством (постачальниками, клієнтами, партнерами, контрагентами тощо).

2. Визначення мобінгу

2.1. Згідно статті 2² Кодексу законів про працю України, мобінг (цькування) – це систематичні (повторювані), тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця, окремих працівників або групи працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження честі та гідності працівника, його ділової репутації, у тому числі з метою набуття, зміни або припинення ним трудових прав та обов'язків, Мобінг може проявлятися у вигляді психологічного або економічного тиску, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, а також створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери, що змушує його сумніватися у своїй професійній придатності чи здатності виконувати свої обов'язки.

2.2. Мобінг може набувати таких форм:

- **Авторитарний мобінг** – здійснюється з боку керівника, який застосовує деструктивний стиль керування, при цьому використовує тиск, маніпуляції, погрози, несправедливі вимоги, що призводять до психологічного і емоційного виснаження працівника;
- **Зміщений мобінг** – агресія спрямовується на третю особу через відсутність можливості або бажання прямо спрямувати її на справжнє джерело розчарування або агресії, може бути реакцією на авторитарне знущання;
- **Мобінг «посвяти»** - маємо справу з ним в ситуації, коли в колективі з'являються нові працівники, які піддаються «тестуванню» чи «перевірці» з боку більш досвідчених колег. Такі дії часто носять приховану форму цькування і можуть включати різні прояви психологічного тиску;
- **Дискримінаційний мобінг** – мобінг, спрямований на працівників, які відрізняються від основної групи за певними ознаками, такими як стать, вік, релігійні переконання, сексуальна орієнтація, національність або інші фактори. Це може включати ігнорування, приниження або ізоляцію з метою соціальної маргіналізації;
- **Десигналізаційний мобінг** – різновид дискримінаційного мобінгу, застосовуваний по відношенню до осіб, які викривають негативні факти або правопорушення в організації. Може включати помсти, знущання або «покарання» з боку колег або керівництва за повідомлення про порушення;
- **Сексуальний мобінг** – сексуальне домагання є особливою формою мобінгу, при якому особа зазнає сексуальних намірів, дій або коментарів, що створюють ворожу, неприязну або принизливу атмосферу на робочому місці.

Цей вид мобінгу може бути частиною дискримінаційного мобінгу, якщо сексуальні домагання стосуються певної статі чи сексуальної орієнтації;

- **Відбірковий мобінг** – його метою є позбавлення даної особи з групи, дії стають щораз жорстокішими, можуть проявлятися в постійному приниженні, ігноруванні, зниженні його значення до моменту, поки жертва не залишить роботу або не буде змушена погодитися на неприємні умови.

2.3. Формами прояву є:

- психологічний мобінг це словесні образи, погрози, приниження, висміювання, ізоляція, соціальна блокада, залякування, створення напруженої атмосфери;
- економічний мобінг це необґрунтоване позбавлення виплат, створення перешкод у виконанні роботи, нерівномірний розподіл завдань, незаконне зниження зарплати, штучне створення надмірного навантаження;
- кібермобінг — мобінг, здійснений за допомогою електронних засобів комунікації (месенджери, листи, корпоративні чати).

3. Інструменти запобігання мобінгу.

3.1. Для запобігання мобінгу на підприємстві запроваджується використання інструментів, що сприятимуть створенню здорового та безпечного робочого середовища.

3.2. До основних інструментів належать:

- **Інформаційна та освітня діяльність** - проведення тренінгів та семінарів: Регулярні тренінги для працівників та керівництва щодо визначення, запобігання та реагування на мобінг, інформування про права та обов'язки, надання працівникам доступу до матеріалів, що детально пояснюють, що таке мобінг, як він проявляється та як можна його запобігти.
- **Встановлення чітких корпоративних стандартів поведінки** - встановлення чітких етичних норм, що регулюють взаємодію в колективі, заборона на будь-які форми дискримінації та цькування, встановлення санкцій за порушення цих норм.
- **Механізми зворотного зв'язку та підтримки** - створення конфіденційних каналів для повідомлень (гарячі лінії, спеціальні електронні адреси або онлайн-платформи), можливість звернення до кадрової служби або спеціальної комісії, визначення чіткої процедури для звернення.
- **Оцінка психоемоційного клімату в колективі** - проведення регулярних опитувань серед працівників, що допоможуть визначити рівень довіри серед співробітників і виявити потенційні ризики виникнення мобінгу, регулярна оцінка робочої атмосфери, за результатами якої керівництво може приймати коригувальні заходи.
- **Підтримка постраждалих від мобінгу** - впровадження програми підтримки для працівників, які стали жертвами мобінгу, забезпечення юридичної допомоги для захисту своїх прав.

- **Розслідування випадків мобінгу та прийняття заходів** - запровадження ефективної системи реагування на повідомлення про мобінг з чітким планом дій щодо розслідування кожного випадку, прозорі процедури розслідування та покарання, яке має бути пропорційним та справедливим.

- **Мотивація та зміцнення корпоративної культури** - розвиток культури взаємоповаги та співпраці, підтримка здорового психологічного клімату в колективі через регулярні командні заходи, семінари, тимбілдинги, де акцент робиться на повазі, толерантності та взаємній підтримці.

4. Принципи запобігання мобінгу

4.1. Запобігання мобінгу ґрунтується на дотриманні таких основних принципів:

- Принцип нульової толерантності – підприємство категорично не допускає будь-яких форм мобінгу (цькування), психологічного чи економічного тиску, приниження, агресивної або ворожої поведінки. Будь-які прояви мобінгу є неприпустимими незалежно від посади, стажу чи ролі працівника;

- Принцип поваги до гідності та прав людини – кожен працівник має право на повагу, гідність, недоторканість честі та рівне ставлення;

- Принцип рівних можливостей та недискримінації – будь-яка дискримінація за ознаками статі, віку, раси, мови, національності, релігії, інвалідності, політичних переконань, соціального статусу чи іншими ознаками заборонена.

- Принцип конфіденційності – інформація про заявника, постраждалого, свідків та всі обставини випадку є конфіденційною. Її розголошення не допускається, за винятком випадків, прямо передбачених законодавством;

- Принцип безпеки – забезпечуються умови для психологічної безпеки, відкритого спілкування, конструктивного зворотного зв'язку та взаємоповаги, створення середовища, де працівники можуть висловлювати занепокоєння без страху негативних наслідків, забороняються будь-які репресії або переслідування працівників;

- Принцип неупередженості та справедливості – розгляд звернень щодо мобінгу має проводитися об'єктивно, неупереджено, з урахуванням доказів і пояснень усіх сторін. Забороняється будь-який тиск або вплив на учасників процедури;

- Принцип відповідальності – кожен працівник несе персональну відповідальність за власну поведінку та дотримання корпоративних норм. Керівники несуть підвищену відповідальність за недопущення мобінгу в підпорядкованих підрозділах та за коректну реакцію на повідомлення працівників.

- Принцип превенції – постійна робота над формуванням безпечного середовища, Підприємство проводить систематичні просвітницькі,

інформаційні та навчальні заходи для працівників з метою підвищення обізнаності про мобінг, його наслідки та механізми запобігання.

4.2. Дії працівника в разі виявлення мобінгу та порядок розгляду скарги:

- працівник може подати скаргу безпосередньому керівнику (якщо він не є учасником конфлікту), кадровій службі, через анонімну форму звернення;
- скарга може бути письмовою, усною (із фіксацією у службовій записці) або електронно; (у скарзі, за можливості, зазначаються конкретні дати, факти, дії, висловлювання, можливі свідки, наявні докази (листування, скриншоти, аудіозаписи тощо);
- усі повідомлення реєструються в день надходження;
- попередній розгляд скарги з кадровою службою до 5 робочих днів;
- якщо є ознаки мобінгу, скаргу розглядає Комісія з мобінгу.
- комісія проводить розслідування протягом 20 робочих днів;
- розслідування включає опитування заявника та інших сторін, інтерв'ювання свідків, оцінку письмових та електронних доказів, аналіз поведінки, систематичності й навмисності дій;
- за результатами Комісія складає висновок про встановлення або відсутності мобінгу, рекомендації щодо подальших дій;
- сторони інформуються про рішення у письмовій формі.

4.3. Комісія з розгляду випадків мобінгу:

- Комісія з розгляду випадків мобінгу (далі – Комісія) створюється наказом керівника Підприємства для забезпечення об'єктивного, неупередженого та всебічного розгляду скарг працівників щодо мобінгу (цькування).
- Комісія складається щонайменше з трьох осіб, серед яких обов'язково представник кадрової служби, представник адміністрації Підприємства, представник трудового колективу.
- Комісія здійснює свою діяльність на засадах колегіальності, об'єктивності та неупередженості. За результатами розгляду Комісія готує письмовий висновок із встановленими фактами, аналізом доказів та рекомендаціями щодо подальших дій.
- Член Комісії не може брати участь у розгляді конкретної скарги, якщо існує реальний або потенційний конфлікт інтересів. У такому випадку він відсторонюється від розгляду, а керівник Підприємства призначає іншого члена Комісії.
- Первинна оцінка скарги працівника здійснюється Комісією протягом 5 робочих днів з моменту її надходження. За результатами первинного аналізу приймається рішення про відкриття службового розслідування.
- Службове розслідування проводиться Комісією протягом 20 робочих днів. У разі потреби строк може бути продовжено, але не більше ніж на 10 робочих днів, із зазначенням підстав.

- У ході розслідування Комісія має право проводити: співбесіди з заявником, свідками та іншими працівниками; збір і аналіз документів, пояснень та інших матеріалів; вивчення електронної комунікації (листи, повідомлення, переписка у корпоративних системах), якщо це не суперечить законодавству; здійснювати оцінку систематичності, умисності та тривалості дій, що можуть становити мобінг.

- За результатами розслідування Комісія складає письмовий висновок, у якому зазначає: встановлені факти та обставини; наявність або відсутність ознак мобінгу; рекомендації щодо застосування заходів впливу або профілактики; інші необхідні пропозиції.

Письмовий висновок передається керівнику Підприємства для прийняття відповідного рішення.

4.4. Захист заявника та учасників розслідування:

- заявники, свідки та особи, які беруть участь у розслідуванні, захищені від будь-яких форм переслідування чи тиску;

- у разі фіксації спроб помсти або залякування до порушників застосовуються дисциплінарні заходи;

- переведення заявника на іншу посаду допускається лише за його добровільною згодою;

- інформація про скаргу не розголошується стороннім особам;

- забороняється переслідування працівника за подання скарги;

- усі матеріали розслідування зберігаються конфіденційно;

- доступ до інформації мають лише уповноважені особи.

4.5. Права працівника у випадку мобінгу працівник має право:

- на подання скарги без страху репресій;

- вимагати переведення, якщо це необхідно;

- вимагати неупередженого розслідування;

- звернутися до Держпраці або суду;

- вимагати компенсації моральної шкоди;

- розірвати трудовий договір, якщо керівник підприємства не реагує.

5. Відповідальність працівників, що вчиняють мобінг

5.1. Працівники зобов'язані:

- утримуватися від будь-яких форм мобінгу (цькування), психологічного чи економічного тиску;

- поважати честь, гідність та ділову репутацію інших працівників;

- взаємодіяти з колегами добросовісно, етично та відповідально;

- невідкладно повідомляти про порушення цих Правил до кадрової служби підприємства або іншого визначеного відповідального органу.

5.2. Працівники, які вчиняють мобінг, несуть дисциплінарну та, у визначених законом випадках, адміністративну відповідальність. Застосування відповідальності здійснюється відповідно до законодавства України та внутрішніх нормативних документів Підприємства.

5.3. За вчинення мобінгу працівники можуть бути звільнені з роботи за рішенням роботодавця. Таке звільнення є заходом дисциплінарної відповідальності згідно з Кодексом законів про працю України та застосовується у випадках, коли мобінг підтверджено за результатами службового розслідування.

5.4. Адміністративна відповідальність за вчинення мобінгу (стаття 173⁵ Кодексу України про адміністративні правопорушення) передбачає накладення штрафу від 850 до 3400 гривень або застосування громадських робіт строком до 50 годин.

6. Обов'язки керівництва підприємства щодо протидії мобінгу.

6.1 Керівництво підприємства повинно правильно організувати працю працівників, створювати умови для зростання продуктивності праці, забезпечувати трудову і виробничу дисципліну, неухильно дотримувати законодавства про працю і правил охорони праці, здійснювати заходи щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню), уважно ставитися до потреб і запитів працівників, поліпшувати умови їх праці та побуту.

6.2 Керівництво зобов'язано вживати заходів для забезпечення безпеки і захисту фізичного та психічного здоров'я працівників, здійснювати профілактику ризиків та напруги на робочому місці, проводити інформаційні, навчальні та організаційні заходи щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню).

6.3 У разі завдання шкоди здоров'ю працівника, причиною якого став мобінг (цькування), факт якого підтверджено судовим рішенням, що набрало законної сили, заподіяна шкода відшкодовується у розмірі понесених витрат на лікування.

6.4 Відшкодування Підприємством моральної шкоди працівнику провадиться у разі, якщо порушення його законних прав, у тому числі внаслідок дискримінації, мобінгу (цькування), факт якого підтверджено судовим рішенням, що набрало законної сили, призвели до моральних страждань, втрати нормальних життєвих зв'язків і вимагають від нього додаткових зусиль для організації свого життя.

7. Заключні положення

7.1. Ці правила набувають чинності з дати затвердження Наказом генерального директора ДП «Укрсервіс Мінтрансу».

7.2. Переглядаються щонайменше раз на три роки або в разі зміни законодавства що регулює питання запобігання та протидії мобінгу (цькуванню).

7.3. У разі потреби, за рішенням керівництва або відповідального структурного підрозділу, Правила можуть бути уточнені, доповнені або змінені

з метою підвищення їх ефективності та відповідності актуальним умовам роботи підприємства.

7.4. Ознайомлення працівників із Правилами здійснюється під підпис під час прийняття на роботу, а також після внесення змін чи доповнень. Відсутність ознайомлення працівника з його вини не звільняє його від обов'язку дотримання цих Правил.

7.5. Контроль за дотриманням цих Правил покладається на керівників структурних підрозділів та кадрову службу, які зобов'язані забезпечувати належне інформування працівників, реагувати на порушення та сприяти створенню безпечного робочого середовища.

Начальник кадрової служби

Інна ГЕРМАНЧУК

Начальник служби з охорони праці

Віра ГОРДЕЄВА

ФОРМА ЗАЯВИ ПРО МОБІНГ (ЦЬКУВАННЯ)

Кому _____
(посада, ППБ)

Від _____
(ППБ заявника, посада)

Контактний номер _____
E-mail _____

ЗАЯВА ПРО МОБІНГ (ЦЬКУВАННЯ)

Повідомляю про факти можливого мобінгу (цькування), які відбуваються щодо мене / іншої особи

Опис ситуації (подій, дій, висловлювань):

Дата(и), період, коли це відбувалося:

Особа(и), які вчиняли дії:

Свідки (якщо є):

Наявні докази (листування, скриншоти, документи тощо):

Прошу:

- провести розслідування;
- вжити заходів реагування;
- забезпечити захист від можливих репресій;
- інше (вказати) _____

Дата: «___» _____ 20__ р.

Підпис: _____

ПАМ'ЯТКА ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ

Як розпізнати мобінг (цькування)?

Мобінг це не конфлікт!

Мобінг це систематична, повторювана поведінка, спрямована на приниження, психологічний або економічний тиск.

Ознаки психологічного мобінгу:

- Постійні образи, насмішки, приниження.
- Крики, погрози, залякування.
- Ігнорування як особи (не вітають, не відповідають).
- Виключення зі спілкування або заходів.
- Неконструктивна, постійна критика.
- Поширення чуток, наклепів.
- Публічне приниження.

Ознаки економічного мобінгу:

- Безпідставне зниження премії/зарплати.
- Надмірне робоче навантаження як покарання.
- Створення штучних перешкод у роботі.
- Відібрання інструментів, необхідних для роботи.
- Нереалістичні строки виконання завдань.

Ознаки кібермобінгу:

- Образливі повідомлення у чатах.
- Приниження в корпоративних групах.
- Поширення скриншотів особистої інформації.
- Систематичні ворожі повідомлення.

Що робити працівнику?

- Зафіксувати докази (листування, повідомлення, дати).
- Звернутися до керівника або кадрової служби.
- Подати офіційну заяву.
- Залучити свідків.
- Вимагати забезпечення безпеки та неупередженого розслідування.

Пам'ятай! Мобінг заборонений законом, ти маєш право на гідне ставлення і захист.