

**Кодекс корпоративной этики и служебного поведения работников  
Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система»  
городского округа Красноуральск**

В соответствии с требованиями Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА) профессиональный этический кодекс наряду с Уставом МБУ «ЦБС» является необходимым документом для деятельности профессиональных библиотечных организаций. 26 мая 2011 года Конференцией Российской библиотечной ассоциации был принят Кодекс этики российского библиотекаря, определивший общие нравственные принципы, которыми библиотекарь руководствуется в отношениях с обществом, с пользователем, с коллегами.

Кодексы, принимаемые ассоциациями, устанавливают систему моральных принципов, норм и правил поведения специалистов внутри одной отрасли, одной профессиональной группы. Основная задача кодекса корпоративной этики - способствовать формированию здорового морально-психологического климата в коллективе библиотеки, повышению эффективности ее деятельности, формированию корпоративной культуры. Кодексы корпоративной этики библиотек отвечают основным требованиям, принятым в библиотечном сообществе.

Таковым является предлагаемый ниже кодекс корпоративной этики и служебного поведения работников Муниципального бюджетного учреждения «Централизованной библиотечной системы» городского округа Красноуральск (далее - МБУ «ЦБС»).

**1. Общие положения**

1.1. Кодекс корпоративной этики и служебного поведения работников МБУ «ЦБС» (далее - Кодекс) является локальным нормативным актом и представляет собой свод общих этических принципов и основных правил служебного поведения, принятых в МБУ «ЦБС».

1.2. Кодекс разработан с учетом положений Конституции Российской Федерации, российского законодательства, в том числе Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О библиотечном деле», Методических рекомендаций по разработке и принятию мер по предупреждению и противодействию коррупции, утвержденных Министерством труда и социальной защиты РФ 08.11.2013 года, Кодекса этики Российского библиотекаря, принятого Конференцией Российской библиотечной ассоциации (XVI Ежегодная сессия, 26.05.2011, г. Тюмень), Устава МБУ «ЦБС», и основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.3. Кодекс ориентирован на формирование корпоративной культуры, поддержание стабильности коллектива и стремления работников к эффективной совместной работе, призван поддерживать качественный уровень библиотечных услуг, соответствующий статусу муниципального бюджетного учреждения культуры.

1.4. Положения настоящего Кодекса обязательны для выполнения всеми работниками МБУ «ЦБС» независимо от занимаемой должности, в том числе совместителями и временными работниками.

1.5. Знание и соблюдение Кодекса является делом чести, совести, профессиональной ответственности каждого работника и является одним из критериев оценки качества их служебного поведения.

1.6. Кодекс действует в совокупности с другими локальными актами МБУ «ЦБС»: Правилами внутреннего трудового распорядка МБУ «ЦБС», Положениями о структурных подразделениях, дополняя их в части применения норм, принципов и правил служебного поведения.

1.7. Перечень принципов и правил, содержащихся в Кодексе, не является исчерпывающим. Кодекс может дополняться с учетом текущих изменений деятельности МБУ «ЦБС».

1.8. Кодекс утверждается приказом директора МБУ «ЦБС», но правом внесения предложений об изменении, уточнении или расширении норм Кодекса обладает каждый работник.

1.9. Гражданин Российской Федерации, поступивший на работу в МБУ «ЦБС», обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности.

## **2. Ценности и нормы, на которых основана деятельность МБУ «ЦБС»**

2.1. Основополагающими ценностями, на основе которых формируется деятельность МБУ «ЦБС», являются:

- работники - главная ценность учреждения. Именно их деятельность является залогом успеха МБУ «ЦБС»;
- уважение личной свободы, прав и достоинств человека, отношение к каждому с доверием и предоставление каждому равных возможностей;
- профессионализм работников и стремление повышать свой профессиональный уровень;
- инициативность и активность при исполнении должностных обязанностей;
- дисциплина и ответственность каждого работника;
- умение работать на результат;
- взаимная поддержка, умение работать в коллективе;
- поддержка молодых специалистов;
- уважительное отношение к ветеранам;
- ориентированность на пользователя, доверие со стороны пользователей;
- приоритет интересов пользователя;
- недопущение конфликтов с пользователями;
- благоприятный морально-психологический климат в коллективе;
- нормальные условия труда на рабочих местах;
- забота о здоровье работников;
- осуществление деятельности в строгом соответствии с законодательными актами и внутренними нормативными документами.

2.2. МБУ «ЦБС» стремится к тому, чтобы каждый работник искренне гордился тем, что работает в учреждении.

## **3. Нормы корпоративной этики и служебного поведения руководителей МБУ «ЦБС» в отношении работников**

3.1. Руководителем МБУ «ЦБС» является директор.

3.2. Руководитель МБУ «ЦБС» для достижения стратегических целей развития учреждения принимает деловые решения с учетом основополагающих ценностей и норм и несет предусмотренную действующим законодательством ответственность за реализацию поставленных задач.

3.3. При приеме новых работников руководитель МБУ «ЦБС» руководствуется действующим законодательством и требованиями нормативных документов; при продвижении кадров отдает предпочтение кандидатам, имеющим более высокие профессиональные знания, способности, не допуская дискриминации по половым, возрастным, национальным и иным признакам.

3.4. Руководитель МБУ «ЦБС» поощряет сотрудников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию, и создает равные условия для повышения квалификации.

3.5. Политика в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда в соответствии с Положением об оплате труда работников МБУ «ЦБС», утвержденным приказом директора МБУ «ЦБС».

3.6. Политика в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение здоровых и безопасных условий труда для работников.

3.7. Руководитель МБУ «ЦБС» своим отношением к работе и поведением должен способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе, показывать

подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этикета и служебного поведения, воспитывать у работников высокую общую и профессиональную культуру.

3.8. Отношения между руководителем и подчиненными должны строиться на конструктивных профессиональных основах.

3.9. Работники могут обращаться к своему непосредственному руководителю или к директору МБУ «ЦБС» с предложениями по улучшению деятельности МБУ «ЦБС». Руководители поощряют любую обратную связь, значимую для совершенствования работы МБУ «ЦБС».

3.10. Руководитель должен контролировать свое поведение, эмоции, не позволяя личным симпатиям и антипатиям влиять на служебные решения.

3.11. Руководитель в процессе обсуждения того или иного вопроса должен быть сдержанным и тактичным; не прерывать выступающего, дать ему возможность высказать свою точку зрения; лояльно относиться к конструктивной критике в свой адрес.

3.12. Руководитель не должен принуждать работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и пр.

3.13. Руководитель должен принимать меры по предупреждению коррупции.

#### **4. Нормы корпоративной этики и служебного поведения работников в коллективе**

4.1. При выполнении должностных обязанностей работники МБУ «ЦБС» должны стремиться к эффективному и качественному результату своего труда; рациональному использованию рабочего времени.

4.2. Работники должны знать историю учреждения, представлять перспективы ее развития, ориентироваться в текущих проблемах профессиональной деятельности.

4.3. Работники должны бережно относиться к имуществу МБУ «ЦБС» и материальным ценностям независимо от того, являются ли они материально ответственными лицами или нет.

4.4. Работники своим служебным поведением призваны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

4.5. В служебном поведении работники проявляют вежливость, корректность, доброжелательность, терпимость, тактичность по отношению к коллегам, отношения между всеми работниками являются равноправными.

4.6. В служебном поведении работника недопустимы:

- а) любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- б) высказывания и действия, которые могут нанести ущерб имиджу и деловой репутации МБУ «ЦБС»;
- в) грубость, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;
- г) угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;
- д) распространение в коллективе слухов и другой непроверенной информации в отношении коллег;
- е) употребление наркотических и психотропных веществ, равно как и появление в наркотическом опьянении, на рабочем месте и на территории МБУ «ЦБС»;
- ж) появление в состоянии алкогольного опьянения и употребление алкогольных напитков на рабочем месте и на территории МБУ «ЦБС». Употребление спиртных напитков допускается только в рамках праздничных и иных мероприятий и ограничивается нормами делового этикета.
- з) курение в служебных помещениях и на территории МБУ «ЦБС».

4.7. Работники здороваются при встрече с коллегами в помещениях МБУ «ЦБС», не прерывают служебный разговор коллег, если хотят обратиться к одному из них.

4.8. Работникам рекомендуется воздерживаться от публичных отрицательных высказываний, суждений и оценок деятельности МБУ «ЦБС», её руководства и персонала:

4.9. Работники, участвующие в деятельности политических партий, общественных объединений, могут действовать исключительно в свободное время и только как частные лица, а не как представители МБУ «ЦБС».

4.10. Работники, должностные обязанности которых предусматривают участие в сфере закупок, в целях предотвращения коррупции и других злоупотреблений должны создать условия для добросовестной конкурентной среды и обеспечения объективности и прозрачности при размещении заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказания услуг для нужд МБУ «ЦБС».

4.11. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в МБУ «ЦБС» норм и требований, принятых в соответствии с законодательством РФ.

4.12. Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважительному отношению посетителей к библиотеке, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность. Бейджи всегда видимы для пользователя (читателя) библиотеки.

4.13. Культура речи является важным показателем профессионализма Работника. Речь должна быть грамотной, построенной на литературных нормах, исключать просторечия, вульгаризмы, жаргонные слова, резкие выражения оскорбительного характера.

4.14. Работник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте. Прием любой пищи, чая, кофе осуществляется вне рабочего места.

4.15. Все контакты со сторонними организациями, СМИ работник осуществляет в рамках своей компетенции и только по согласованию с руководством МБУ «ЦБС».

## **5. Нормы корпоративной этики и служебного поведения сотрудников по отношению к пользователям**

5.1. Отношения работников с пользователями строятся на основе доброжелательности, уважения, корректности, стремлении предоставить пользователю качественную, исчерпывающую информацию в удобном для него формате.

5.2. Работникам рекомендуется создавать атмосферу дружелюбия, быть позитивно настроенным по отношению ко всем пользователям, максимально предупредительным, эмоционально сдержанным.

5.3. Работникам следует проявлять терпение, если пользователь выражает неудовольствие, разочарование; найти соответствующий тон и нужные слова, чтобы снять эмоциональное напряжение, не допускать конфликта сторон. Всегда помнить: главное в работе — пользователь и приоритет его интересов (кроме случаев, когда интересы пользователя противоречат законодательству и требованиям внутренних нормативных документов).

5.4. Работник не беседует с коллегами и не говорит по телефону на личные темы в присутствии пользователей и во время их обслуживания. Частные беседы и разговоры по телефону работник проводит вне зоны видимости и слышимости для пользователя (читателя).

5.5. Работник во время работы в зоне обслуживания не пользуется наушниками.

5.6. Обслуживание пользователей (читателей) превышает внутренней работы библиотеки (расстановка фонда, заполнение документов, получение и обработка изданий).

5.7. Работник должен знать содержание и читательское назначение книги, предлагая ее пользователю библиотеки, и всегда быть в курсе литературных новинок.

5.8. Работник, проходя мимо читателей, всегда уступает им дорогу.

5.9. Работник особенно внимателен к потребностям таких пользователей (читателей) как пожилые люди, дети и люди с ограниченными возможностями здоровья.

5.10. Работник с помощью языковых средств создаёт позитивную, конструктивную атмосферу. Приветственные фразы «Доброе утро», «Добрый день», слова благодарности «Спасибо», «Большое спасибо» и другие фразы «Я сама займусь Вашей проблемой», «С удовольствием» произносит так, чтобы читатель воспринял приветствие как искреннее пожелание добра.

5.11. Работник при обслуживании улыбается, приветствует читателя по имени, отчеству, если оно известно, встречает читателя приветливыми словами, деликатно обходится с формами обращения на «Ты» и «Вы».

5.12. Работник встречает неуверенного пользователя (читателя) вопросом «Чем я могу Вам помочь?».

5.13. Работник при прощании говорит: «До свидания», благодарит читателя, желает ему приятного дня и обязательно приглашает его вернуться. Обязательно приглашает его на библиотечные мероприятия. Качество первого и последнего впечатлений поможет обеспечить возвращение читателя.

5.14. Работник при работе с заказами, относящимися сразу к нескольким отделам, информирует коллегу из того отдела, в который направляется читатель, о том, какие аспекты его заказа уже рассмотрены, и что ему нужно делать дальше.

5.15. Работник прежде чем направить читателя в другую библиотеку, делает запрос и старается зарезервировать литературу для данного пользователя (читателя).

5.16. Работник при сложных для понимания пользователя (читателя) процессах организует консультацию коллеги из другого отдела, в который проходит вместе с читателем.

5.17. Работник никогда не позволяет себе менторского тона в общении с пользователем (читателем). В функции работника не входит «поучение» читателя.

5.18. МБУ «ЦБС» в лице работников несет ответственность перед пользователями:

- за предоставление библиотечных услуг высокого качества и высокий уровень культуры общения;
- за стремление следовать изменяющимся и растущим потребностям пользователей в получении информации;
- за содействие интеллектуальному и духовному развитию пользователей;
- за предоставление пользователям своевременной и достоверной информации о ресурсах МБУ «ЦБС», ее услугах и возможностях;
- за сохранение конфиденциальности сведений о пользователях.

## **6. Предотвращение конфликтных ситуаций**

6.1. Недопущение возникновения конфликтной ситуации между работником и пользователем, между работниками МБУ «ЦБС», а также между работником и МБУ «ЦБС» является важным условием обеспечения стабильной деятельности МБУ «ЦБС».

6.2. В целях предотвращения конфликта с пользователем учреждение должно соблюдать принцип приоритета пользователя.

6.3. В случае возникновения противоречия между личными интересами работника и МБУ «ЦБС» рекомендуется обсудить эту проблему с руководителем и попытаться найти компромисс в рамках корпоративных норм и ценностей.

6.4. В МБУ «ЦБС» приветствуется разрешение конфликта путем двухсторонних и многосторонних конструктивных переговоров.

6.5. Никто из работников не имеет права пользоваться своим служебным положением для разрешения конфликтной ситуации в свою пользу.

## **7. Ответственность за нарушение Кодекса**

7.1. Нарушение работником МБУ «ЦБС» положений Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения — осуждению на заседании Совета при директоре МБУ «ЦБС» (далее - Совет), а в случаях, предусмотренных нормативными актами РФ, влечет применение к работнику библиотеки мер юридической ответственности.

7.2. Совет во взаимодействии с администрацией МБУ «ЦБС» обсуждает факты несоблюдения требований к служебному поведению работника учреждения, вносит предложения по защите прав и интересов посетителей и коллег, а при необходимости о наложении на работника дисциплинарного взыскания.

7.3. Соблюдение работником библиотеки положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности и поощрениях соответствующего работника.