

Согласовано:

Председатель красноуральского
горкома профсоюза работников
культуры



С.И.Рыжакова

«01» января 2016 г.

Утверждаю:

Директор МБУ «ЦБС»
г.о Красноуральск



Шуровских Ж.В.

«01» января 2016 г.

**Кодекс корпоративной этики
специалистов муниципального бюджетного учреждения
«Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуральск.**

Введение

Цель Кодекса корпоративной этики специалистов муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа Красноуральск (в дальнейшем библиотека) – опираясь на закреплённые корпоративные ценности библиотеки, этические нормы и правила поведения сотрудников, осознание сотрудниками своей роли в реализации миссии библиотеки, напоминать всем, какими должны мы быть. Кодекс отвечает основным требованиям, принятым в настоящее время в библиотечном сообществе; учитывает типичные этические проблемы российского библиотекаря в современной общественной ситуации; способствует предупреждению конфликтов и конструктивному разрешению этических проблем, возникающих в процессе профессиональной деятельности.

Положения Кодекса распространяются на всех сотрудников библиотеки вне зависимости от должности, вида профессиональной деятельности. Каждый сотрудник принимает на себя обязательства по соблюдению положений Кодекса. Каждый сотрудник осознаёт мировоззренческую основу своей профессии; учитывает общественный характер библиотечной профессии, основывается в своей профессиональной деятельности на чувстве социальной ответственности.

Миссия библиотеки

Миссия библиотеки удовлетворять потребность каждого пользователя (читателя) на всей территории городского округа Красноуральск в библиотечных услугах высокого качества, обеспечивать устойчивое развитие библиотечного дела.

Ценности библиотеки

Корпоративные ценности библиотеки.

- Библиотека является необходимым учреждением, выполняющим информационную, образовательную, культурную, досуговую и другие функции, отвечающие потребностям личности и местного сообщества в целом.
- Библиотека учитывает социальную значимость своей деятельности и осуществляет её в интересах городского населения, способствует социальной стабильности и социализации.
- Библиотека стремится к наивысшим стандартам обслуживания читателей и совершенствованию библиотечных продуктов и услуг.
- Библиотека соблюдает законы, этические нормы и правила делового поведения, выполняет свои обязательства и дорожит своей репутацией.
- Библиотека развивает новые виды, формы, направления деятельности, следуя принципу разумности.

– Библиотека дорожит своими сотрудниками, создаёт условия, при которых каждый сотрудник имеет возможность полностью реализовать свои способности.

– Библиотека чтит лучшие традиции библиотечного сообщества, способствует их возрождению, сохранению и развитию.

Пользователи библиотеки.

– Библиотека стремится к установлению партнёрских отношений с каждым пользователем, с органами власти, общественными организациями и различными учреждениями в целях содействия развитию библиотеки и повышения её социальной значимости.

– Библиотека руководствуется профессиональным долгом, а не личными взглядами или предпочтениями политических, экономических, религиозных и других организаций, уважительно и доброжелательно относится ко всем пользователям, реальным и потенциальным.

– Библиотека обеспечивает права пользователя на доступ к культурным ценностям и инициирует участие пользователя в культурной жизни общества.

– Библиотека исключает дискриминацию пользователей по политическим, религиозным, национальным, возрастным, половым признакам.

– Библиотека предлагает широкий спектр библиотечных, информационных продуктов и услуг, обеспечивает доступ пользователей к информации, знаниям и культурному наследию, в том числе посредством современных информационно-коммуникационных технологий.

– Библиотека стремится к обеспечению высокого качества обслуживания пользователей и высокого уровня культуры общения.

– Библиотека гарантирует конфиденциальность информации о своих пользователях. Информация может использоваться только в целях, предусмотренных Конституцией РФ.

– Библиотека способствует позитивному межкультурному диалогу этнических, языковых и культурных групп, представленных в обществе.

– Библиотека не рекомендует недостоверные, заведомо ложные материалы, сознает опасность и вред, который они могут нанести личности и обществу.

– Библиотека способствует социализации личности, формированию гражданского сознания.

Учредитель библиотеки.

– Практика корпоративного поведения библиотеки обеспечивает деловое сотрудничество с учредителем, общественными организациями, различными учреждениями, органами местного самоуправления городского округа Красноуральск.

– Учредитель определяет основные направления деятельности библиотеки.

– Библиотека ответственна перед учредителем за обеспечение качественного роста деятельности, внедрение в ежедневную практику библиотеки норм и традиций корпоративного поведения сотрудников.

– Учредитель имеет право на регулярное, полное и своевременное получение информации о библиотеке и результатах её деятельности.

– Библиотека заинтересована видеть в числе пользователей, спонсоров своих стратегических партнеров как часть программы долгосрочного сотрудничества.

– Библиотека прилагает усилия к повышению социального престижа своей профессии и признанию ее перспективной роли в информационном обществе.

Сотрудники библиотеки.

– Библиотека ценит и уважает своих сотрудников. Сотрудники – главная ценность библиотеки.

– Библиотека строит свои отношения с сотрудниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и безусловного исполнения своих обязательств.

– Библиотека стремится к тому, чтобы каждый сотрудник проявлял уважительное отношение к традиции и истории библиотеки, искренне гордился тем, что он работает в библиотеке.

– Библиотека ценит в своих сотрудниках честность, порядочность, профессионализм, компетентность, организованность, внутреннюю культуру и самодисциплину, умение работать на результат.

– Библиотека приветствует участие коллектива в формировании корпоративной культуры и стремление к эффективной совместной работе и товарищеской взаимопомощи.

– Библиотека одобряет стремление сотрудников заслужить свою репутацию профессионализмом и моральными качествами, не прибегая к нечестным приемам соперничества.

– Библиотека ценит умение сотрудников использовать результаты сторонней интеллектуальной деятельности добросовестно, не допуская плагиата.

– Библиотека поддерживает баланс между личными интересами сотрудников и интересами библиотеки: поощряет профессиональное и личностное развитие.

– Библиотека создаёт условия, позволяющие каждому сотруднику реализовать свои творческие способности, получить возможность повышения уровня профессиональных знаний, иметь перспективу роста.

– Библиотека рассматривает повышение степени самостоятельности и ответственности сотрудников как существенный фактор улучшения качества персонала.

– Библиотека приветствует развитие сотрудниками следующих качеств:

ориентация на пользователя;

инновационность;

умение работать в команде;

соблюдение корпоративных правил;

профессиональную компетентность.

– Сотрудник библиотеки всегда принимает полную ответственность за свои ошибки и никогда не перекладывает вину на других.

– Сотрудник библиотеки всегда играет свою роль в команде, выполняя свою работу на высоком уровне и вовремя.

Сотрудник библиотеки правильно и внимательно ведёт документацию по библиотечной работе.

– Сотрудник библиотеки при обслуживании читателя не допускает критике действий коллег и руководства.

– Руководитель также не делает замечания подчиненным в присутствии читателей. Использует принцип: «Хвали при всех, ругай наедине».

Единая команда.

– Библиотека – это коллектив, сплоченный идеей высококачественного обслуживания пользователей, повышения имиджа библиотеки, укрепления её деловой репутации и статуса.

– Библиотека нацелена на то, что миссия, цели достигаются объединением усилий всех сотрудников библиотеки, созданием сплочённой команды единомышленников, способной адекватно реагировать на изменяющиеся требования.

– Библиотека уверена, что каждый сотрудник вносит вклад в работу команды и несёт ответственность за результат. Хорошая работа в команде обеспечивает постоянно высокий уровень библиотечного обслуживания.

– Библиотека ориентирована на поддержание стабильности коллектива и преемственности профессионального опыта персонала.

Репутация библиотеки, профессии.

– Библиотека дорожит своей репутацией, укрепляет её, обеспечивая выполнение всех обязательств в отношениях с учредителем, пользователями, коллегами и общественностью.

- Библиотека несёт ответственность за корректность и достоверность своих маркетинговых, рекламных, социальных акций.
- Библиотека стремится к профессиональному развитию и повышению квалификации, культурному самообразованию как неотъемлемым условиям выполнения своей социальной миссии и профессионального долга.
- Библиотека в ходе профессиональной деятельности не допускает получения личной материальной или иной выгоды за счет пользователей, коллег, книготорговых фирм и других поставщиков товаров и услуг.
- Библиотека заботится о своем внешнем виде как неотъемлемой части формирования позитивного имиджа профессии.
- Библиотека не совершает поступков, наносящих ущерб престижу библиотечной профессии, заботится о высоком общественном признании.

√ **Нормы и правила поведения сотрудников библиотеки**

Этичность поведения сотрудников.

- Библиотека относится с уважением и доброжелательностью ко всем своим сотрудникам, деловым партнёрам. Это – принципиальная позиция.
- Поведение каждого сотрудника формирует представление учредителя, пользователей, деловых партнёров, общественности о библиотеке в целом и влияет на их стремление к сотрудничеству с библиотекой.
- Каждый сотрудник стремится полно и ответственно выполнять свои обязанности, внося вклад в достижение единых целей библиотеки.
- При выполнении должностных обязанностей сотрудник библиотеки должен стремиться к поиску оптимального решения, сочетающего низкие затраты и высокую эффективность.
- Личное общение сотрудников библиотеки в рабочее время должно осуществляться в соответствии с общепринятыми нормами делового этикета.
- В библиотеке принят деловой стиль одежды, одежда сотрудников должна быть аккуратной и сдержанной. Высота каблука обуви сотрудников не должна превышать 5 см.
- Библиотека поощряет здоровый образ жизни сотрудников.

Не допускаются:

- Использование сотрудниками библиотеки материальных и интеллектуальных ресурсов библиотеки в личных целях.
- Высказывания и действия, которые могут нанести ущерб библиотеке.
- Применение наркотических веществ.
- Употребление алкогольных напитков на рабочем месте и на территории библиотеки. Употребление спиртных напитков допускается только в рамках праздничных и иных мероприятий и ограничивается нормами делового этикета.
- Курение на территории библиотеки.

Библиотека поддерживает развитие в коллективе атмосферы доверия, в которой могут обсуждаться любые этические проблемы.

Каждый сотрудник обязан противостоять нарушениям правил корпоративного поведения сотрудников библиотеки.

Следование этическим принципам и поддержание репутации библиотеки, профессии – одна из главных задач каждого сотрудника.

Взаимоотношения с пользователями (читателями).

- Взаимоотношения сотрудников с пользователями библиотеки строятся на основе доброжелательности и стремления предоставить пользователям качественные библиотечные продукты и услуги и высокую профессиональную компетентность в обслуживании. Пользователь (читатель) и его интересы – главное в нашей работе.
- Профессиональная компетентность сотрудника библиотеки, кругозор, умение доброжелательно разговаривать с пользователями (читателями) и коллегами, внешний вид библиотекаря формируют положительный образ библиотеки в целом.

- Сотрудник библиотеки никогда не ставит внутреннюю работу (расстановку фонда, заполнение документов, получение и обработку изданий) выше обслуживания пользователей (читателей).
- Сотрудник библиотеки соблюдает правила сохранения конфиденциальности служебной информации о пользователе (читателе).
- Сотрудник библиотеки всегда в курсе литературных новинок.
- Сотрудник библиотеки никогда не разговаривает с коллегами о своих проблемах при обслуживании читателей; частные беседы и разговоры по телефону, разговоры о делах читателей проводит вне зоны видимости и слышимости для пользователя (читателя). Когда сотрудник библиотеки проходит мимо читателей, всегда уступает им дорогу.
- Сотрудник библиотеки поощряет пользователей (читателей) похвальными комментариями или комплиментами. Сопровождает читателя по библиотеке, знакомит его с фондом библиотеки, СБА, с возможностями МБА, ВСО, электронной доставки документов из других библиотек.
- Сотрудник библиотеки при обслуживании концентрирует свое внимание на пользователе (читателе). Внимательно слушает пользователя (читателя) до тех пор, пока он не выговорится. При решении сложных вопросов время от времени повторяет вопрос или информацию, показывая тем самым, что понимает, о чем идет речь. Повторяет важную для читателя информацию.
- Сотрудник библиотеки особенно внимателен к потребностям таких читателей, как пожилые люди, инвалиды и дети.
- Сотрудник библиотеки с помощью языковых средств создаёт позитивную, конструктивную атмосферу. «Доброе утро», «Добрый день», «Спасибо», «Большое спасибо», «Я сама займусь Вашей проблемой», «С удовольствием» произносит так, чтобы читатель воспринял приветствие как искреннее пожелание добра.
- Сотрудник библиотеки при обслуживании смотрит в глаза пользователю (читателю), улыбается, приветствует читателя по имени, отчеству, если оно известно, встречает читателя приветливыми словами, деликатно обходится с формами обращения на «Ты» и «Вы».
- Сотрудник библиотеки встречает неуверенного пользователя (читателя) вопросом «Чем я могу Вам помочь?»
- Сотрудник библиотеки 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.
- Сотрудник библиотеки, прежде чем направить читателя в другую библиотеку, делает запрос о книге; постарается зарезервировать её для данного пользователя (читателя).
- Сотрудник библиотеки при сложных для понимания пользователя (читателя) процессах организует консультацию коллеги из другого отдела, куда проходит вместе с читателем.
- Сотрудник библиотеки никогда не позволяет себе менторского тона в общении с пользователем (читателем). В функции сотрудника не входит «поучение» читателя.

Не допускаются:

Сотрудник библиотеки не имеет права не знать содержание и читательское назначение книги, предлагая ее пользователю библиотеки.

Сотрудник библиотеки не имеет права действовать, не поставив перед собой определенной задачи, конечная цель которой – максимально эффективно обслужить пользователя библиотеки.

Сотрудник библиотеки не имеет права игнорировать индивидуально-психологические особенности пользователя библиотеки, типовые характеристики читательской группы или читательской аудитории в целом.

Предотвращение конфликта интереса.

- Сотрудник библиотеки приносит искренние извинения, тем самым подтверждая, что точки зрения пользователя, что-то сделано неправильно.
- Сотрудник библиотеки дает пользователю (читателю) возможность выразить неудовольствие и рассказать о своей проблеме, в спорном случае исходит из того, что прав читатель.
- Сотрудник библиотеки в случае, если вопрос не может быть решен немедленно, сообщает пользователю (читателю), что и когда сможет сделать, принимает необходимые меры, сообщает пользователю (читателю) о шагах, которые он будет предпринимать, или предлагает альтернативы.
- Сотрудник библиотеки направляет пользователя (читателя) к вышестоящему лицу (зав. сектором, зав. отделом, зав. библиотекой), если сам исчерпал свои аргументы.
- Сотрудник библиотеки в случае возникновения конфликта объясняет пользователю (читателю) возможны или невозможны те или иные исключения из правил.
- Сотрудник библиотеки не допускает негативную оценку действий руководства библиотеки при рассмотрении конфликтной ситуации (например, формулировка «так приказано сверху»).
- Сотрудник библиотеки обязательно убеждается в том, что меры приняты и читатель удовлетворен.
- Сотрудник библиотеки проявляет терпение, если пользователь (читатель) проявляет неудовольствие, гнев или разочарование, учитывает эмоциональный уровень жалобы и выражает сочувствие недовольному читателю. При невыносимом поведении читателя (словесные и физические оскорбления) демонстративно отстраняется.
- Если в силу объективных причин устранение конфликта интересов невозможно, интересы пользователя (читателя) библиотеки имеет приоритетное значение, если это не противоречит законодательству и требованиям внутренних нормативных документов.
- Сотрудник библиотеки, если читатель не прав, даёт ему возможность сохранить чувство собственного достоинства, сохраняет и свое достоинство, удерживается в позиции «на равных», не боится компромисса, не стесняется извиниться.
- Сотрудник библиотеки выслушивает читателя, даёт ему возможность разрядиться, «выпустить пар», не возражает, иначе возражения усилят чувство антагонизма. Во избежание непонимания повторяет основные высказывания читателя, ищет возможности для согласия. Если читатель прав по существу, постарается как можно скорее исправить допущенную ошибку, промедление лишь усугубит конфликт, предложит читателю сформулировать желаемый конечный результат.

Внешний вид сотрудников.

- Сотрудник библиотеки, находясь на рабочем месте, всегда в хорошем настроении.
- Сотрудник библиотеки заботится о своем внешнем виде, который вызывает доверие к нашей профессиональной компетентности. Бейджи всегда видимы для пользователя (читателя) библиотеки.
- Сотрудник библиотеки предпочитает в одежде (на работе) классический стиль. Халаты и тапочки использует только для внутренней работы и в санитарный день. Обувь чистая и в хорошем состоянии.

Не допускаются:

Декольте.

Короткая юбка.

Большое количество украшений.

Неадекватный макияж.

- Сотрудник библиотеки следит за волосами: аккуратная стрижка для коротких волос, длинные волосы должны быть собраны.
- Сотрудник библиотеки не допускает длинные ярко окрашенные ногти, или, наоборот, неподстриженные, грязные ногти. Соблюдает правила личной гигиены.

- Сотрудник библиотеки умеренно использует декоративную косметику, парфюмерию, не увлекается чрезмерным количеством ювелирных украшений и бижутерии.
- Сотрудник библиотеки не использует в библиотеке наушники – нужно не только видеть, но и слышать читателя.
- Сотрудник библиотеки помнит, что употребление в пищу сильно пахнущих продуктов (чеснок, лук) затрудняет общение с пользователями (читателями) и коллегами.
- Сотрудник библиотеки поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте; зона кафедры – неподходящее место для еды, семечек, чая и кофе.

Информационная открытость и соблюдение конфиденциальности информации.

- Библиотека сохраняет конфиденциальность информации о своих сотрудниках и пользователях, включая информацию персонального характера.
- Библиотека обеспечивает конфиденциальность информации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.
- Сотрудники библиотеки не вправе использовать закрытую информацию вне своих служебных обязанностей или в ситуации конфликта.
- Сотрудники несут персональную ответственность за содержание размещаемой ими информации о библиотеке в публично доступных сетях Интернета.

Корпоративная социальная ответственность.

Социальная ответственности библиотеки перед обществом – это:

- предоставление качественных библиотечных услуг каждому пользователю (читателю).
- неукоснительное выполнение требований законодательства.
- инвестиции в развитие библиотеки и развитие персонала.
- учёт общественных ожиданий и общепринятых этических норм в практике работы коллектива.
- эффективное обслуживание книгой населения, в том числе с учётом интересов социально незащищённых слоёв жителей городского округа Красноуральск.
- вклад в формирование гражданского общества через партнёрские программы и проекты развития местного сообщества.
- Библиотека играть значительную роль в обеспечении населения района бесплатными библиотечными услугами и демонстрирует пути решения социальных проблем населению.

Социально ответственная деятельность библиотеки – это формирование устойчивой среды для пользователей, активное взаимодействие с местным сообществом, способствующее стабильному развитию библиотечного обслуживания населения, повышения роли книги, информации в жизни каждого жителя городского округа Красноуральск.

Соблюдение кодекса

- ✓ – Сотрудник библиотеки должен соблюдать нормы настоящего Кодекса. При наличии у сотрудника вопросов относительно правильности поведения в ситуациях, регламентируемых настоящим кодексом, он может обратиться: к своему непосредственному руководителю (зав отделом, зав. секцией); к вышестоящему руководителю (директору библиотеки).
- Сотрудник библиотеки обязан проявлять дух сотрудничества при расследованиях нарушениях библиотечной этики. Никто из сотрудников не может преследоваться за обоснованные требования о соблюдении Кодекса другими сотрудниками.
- Сотрудник библиотеки несёт личную ответственность за то, чтобы его отношения с пользователями, коллегами, учредителем, общественностью способствовали повышению статуса библиотеки и библиотечной профессии.
- Библиотека выражает уверенность в том, что следование всеми сотрудниками нормам настоящего Кодекса повышает эффективность работы библиотеки, поддерживает и укрепляет её имидж и репутацию, способствует развитию деловых связей с пользователями, партнёрами.

- Каждому сотруднику библиотеки необходимо изучить Кодекс. Незнание положений Кодекса не освобождает его от обязанности выполнять утверждённые коллективом библиотеки корпоративные нормы и правила поведения.

С Кодексом ознакомлены:

~~Список~~ / Романова С.В. / Романова С.В.
Минин (Минин Е.В.) / Минин / Минин
Панфилов / Панфилов И.С.
Баранов / Баранов И.И.
Васильев / Васильев С.А.
Зурев / Зурев С.В.
Зубов / Зубов И.И.
Знаменский / Знаменский З.Д.
Зубов / Зубов Т.А.
Зубов / Зубов И.В.
Зубов / Зубов А.В.
Зубов / Зубов
Зубов / Зубов С.В.
Зубов / Зубов В.И.
Зубов / Зубов Е.О.
Зубов / Зубов И.В.
Зубов / Зубов И.В.
Зубов - (Зубова Т.И.)
Зубов / Зубов С.В.
Зубов - (Зубова М.М.)
Зубов / Зубов В.И.
Зубов / Зубов И.И.
Зубов / Зубов И.В.
Зубов / Зубов ?.
Зубов / Зубов Т.В.
Зубов / Зубов В.В.
Зубов / Зубов И.