

УТВЕРЖДЕН

приказом директора
ГБУК «Амурская областная
детская библиотека»
от _____ № _____

Кодекс этики и служебного поведения работников государственного бюджетного учреждения культуры «Амурская областная детская библиотека»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс этики и служебного поведения (далее — Кодекс) работников областного государственного бюджетного учреждения культуры «Амурская областная детская библиотека» (далее — Библиотека) разработан в соответствии с Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря, который определяет нравственные основы профессиональной деятельности, с целью установления единых норм служебного поведения в коллективе библиотеки и норм поведения и общения с пользователями. Правовую основу Кодекса составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», общепризнанные принципы и нормы международного права, действующие Федеральные законы, нормативные правовые акты Правительства Амурской области, внутренние нормативные документы библиотеки.

1.2. Кодекс ориентирован на формирование корпоративной культуры, установление этических норм и правил служебного поведения сотрудников Библиотеки для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также призван поддерживать качественный уровень библиотечных услуг, соответствующий статусу областного государственного бюджетного учреждения культуры.

1.3. Кодекс представляет собой совокупность общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться всем сотрудникам Библиотеки независимо от занимаемой должности, в том числе совместителям и временным работникам.

1.4. Каждый сотрудник Библиотеки обязан ознакомиться с положениями Кодекса этики и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности, а пользователи вправе ожидать от библиотечного сотрудника поведения в соответствии с положениями настоящего Кодекса.

1.5. Соблюдение сотрудниками Библиотеки Кодекса этики является делом чести, совести и одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения.

1.6. Задачами данного Кодекса являются:

- разъяснение сотрудникам их персональной ответственности за исполнение своих обязанностей и роли в реализации миссии библиотеки;
- определение этических норм во взаимоотношениях с внешними по отношению к Библиотеке структурами.

1.7. Положения настоящего Кодекса обязательны для сотрудников, а также являются составной частью их должностных обязанностей.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ

2.1. При выполнении должностных обязанностей сотрудник Библиотеки должен стремиться к эффективному и качественному результату своего труда; рациональному использованию рабочего времени.

2.2. Сотрудники библиотеки, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне;

- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, соблюдать трудовую дисциплину, выполнять установленные нормы труда;

- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий;

- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

- уведомлять директора библиотеки обо всех случаях обращения к сотруднику библиотеки каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с пользователями библиотеки и должностными лицами;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении сотрудником должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Библиотеки;

- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении библиотеки, её руководителя, если это не входит в должностные обязанности сотрудника библиотеки;

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе библиотеки, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

- несет личную ответственность за результаты своей деятельности.

2.3. Сотрудникам библиотеки следует принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за

несанкционированное разглашение которой он несет ответственность или которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

2.4. В служебном поведении сотрудника библиотеки недопустимы:

- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

- угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

- курение в служебных помещениях и на территории библиотеки.

2.5. Сотрудники библиотеки призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

2.6. Сотрудники библиотеки должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в обращении с посетителями библиотеки и коллегами.

2.7. Сотрудники здороваются при встрече с коллегами в помещениях Библиотеки; не прерывают служебный разговор коллег, если хотят обратиться к одному из них.

2.8. Внешний вид сотрудника библиотеки 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.

2.9. Запрещается приходить в спортивных костюмах и спортивной обуви, пляжной одежде и обуви (шорты, майки, шлепанцы). Исключены глубокие декольте, оголенные плечи, спины и животы, прозрачная одежда

2.10. Сотрудники обязаны приходить на работу без опозданий.

2.11. В присутствии пользователей принято обращаться друг к другу на «Вы». При общении сотрудники не допускают по отношению друг к другу фамильярности, громкой речи, ненормативной лексики. Недопустимо публичное выяснение отношений.

2.12. Во время массовых мероприятий, во время официальных мероприятий (собраний, совещаний, заседаний) звуковой сигнал мобильного телефона сотрудника должен быть выключен. При звонках или ответах на звонок мобильного телефона необходимо соблюдать правила приличия и нормы этики: по возможности звонки производить в отсутствие пользователей, вне зоны видимости и слышимости посетителей библиотеки.

2.13. На различных массовых мероприятиях (собраниях) необходимо относиться к выступающим с уважением, соблюдать тишину и порядок.

2.14. Во время исполнения своих служебных обязанностей, сотрудники не должны обсуждать текущие производственные вопросы в зонах

обслуживания пользователей, не отвлекаться в рабочее время на посторонние разговоры, не заниматься личными делами.

Недопустима громкая речь, громкий смех и вызывающее поведение, как в присутствии пользователей, так и в их отсутствии.

2.15. Не допускается распространение в коллективе слухов и другой непроверенной информации в отношении коллег.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ

3.1. Основной принцип, которым руководствуются все сотрудники — взаимное уважение, основанное на деловой этике, корректность в отношениях между членами коллектива.

3.2. Взаимоотношения между сотрудниками строятся на принципах взаимоуважения, не допускаются грубость, сквернословие, ущемление чести и достоинства других лиц, нанесение им морального или материального ущерба, совершение противоправных действий.

3.3. Сотруднику библиотеки, наделенному организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам библиотеки, рекомендуется быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Библиотеке благоприятного морально-психологического климата для эффективной работы.

3.4. Сотрудник библиотеки, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам библиотеки, призван:

- принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;
- принимать меры по предупреждению коррупции;
- не допускать случаев принуждения сотрудников библиотеки к участию в деятельности политических партий и общественных объединений.

3.5. Сотрудник библиотеки не имеет права:

- злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, имеющим коррупционную направленность;
- во время исполнения должностных обязанностей вести себя вызывающе по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции, использовать слова и выражения, не допускаемые деловым этикетом;
- во время исполнения должностных обязанностей допускать личную заинтересованность;
- использовать при осуществлении научной, преподавательской, творческой и иной деятельности без согласования с руководством библиотеки конфиденциальную информацию и материалы, которые стали ему известны в связи с исполнением профессиональных обязанностей.

3.6. При разрешении проблем, возникающих в процессе деятельности, сотрудники Библиотеки руководствуются принципом справедливости, правилами Кодекса и другими документами, защищающими гражданские права.

3.7. Поощряются различные формы общения сотрудников разных структурных подразделений — совместное обсуждение и решение рабочих

вопросов, выполнение творческих проектов, проведение совместных мероприятий для пользователей библиотеки.

4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ АДМИНИСТРАЦИЕЙ И СОТРУДНИКАМИ

4.1. Взаимоотношения между администрацией и сотрудниками Библиотеки основаны на принципах долгосрочного взаимодействия, уважения и четкого исполнения взаимных обязательств. И сотрудник, и работодатель обязаны соблюдать в своей деятельности все условия трудового договора (эффективного контракта).

4.2. При взаимодействии руководства и подчиненных по рабочим вопросам недопустимы попытки давления с любой стороны, а также выработка решений, не соответствующих принципам справедливости и интересам библиотеки. Между сотрудниками одного должностного уровня допускается решение проблем в рабочем порядке, если это способствует наиболее эффективной работе.

4.3. Сотрудники могут обращаться к руководителю с предложениями по улучшению деятельности Библиотеки. Руководитель поощряет любую обратную связь, значимую для совершенствования работы Библиотеки.

4.4. Сотрудники библиотеки при обслуживании пользователей не допускают критику действий коллег и руководства.

4.5. Руководитель должен относиться ко всем сотрудникам равно и беспристрастно, вне зависимости от симпатий или антипатий.

4.6. Руководитель Библиотеки вправе самостоятельно принимать ответственные решения, требовать их исполнения и делегировать свои обязанности подчиненным.

4.7. Руководитель Библиотеки поощряет сотрудников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию.

5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

5.1. Взаимоотношения сотрудников с пользователями библиотеки строятся на основе доброжелательности и стремления предоставить пользователям качественные библиотечные продукты и услуги и высокую профессиональную компетентность в обслуживании.

5.2. Профессиональная компетентность сотрудника библиотеки, кругозор, умение доброжелательно разговаривать с пользователями (читателями) и коллегами, внешний вид библиотекаря формируют положительный образ библиотеки в целом.

5.3. Сотрудник библиотеки никогда не ставит внутреннюю работу (расстановку фонда, заполнение документов, получение и обработку изданий) выше обслуживания пользователей (читателей).

5.4. Сотрудник библиотеки соблюдает правила сохранения конфиденциальности служебной информации о пользователе (читателе).

5.5. Сотрудник библиотеки никогда не разговаривает с коллегами о своих проблемах при обслуживании читателей; частные беседы и разговоры

по телефону проводит вне зоны видимости и слышимости для пользователя (читателя).

5.6. Сотрудник библиотеки на рабочем месте создаёт позитивную, конструктивную атмосферу.

5.7. Сотрудник библиотеки при сложных для понимания пользователя (читателя) процессах организует консультацию коллеги из другого отдела.

5.8. Сотрудник библиотеки в случае возникновения конфликта объясняет пользователю (читателю) возможны или невозможны те или иные исключения из правил.

5.9. 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.

5.10. Сотрудник библиотеки не допускает негативную оценку действий руководства библиотеки при рассмотрении конфликтной ситуации (например, формулировка «так приказано сверху»).

6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ВНЕШНИМИ СТРУКТУРАМИ

6.1. Деятельность Библиотеки связана с сотрудничеством с образовательными учреждениями, общественными организациями, государственными и коммерческими структурами. При взаимодействии с внешними структурами Библиотека выступает за открытые и честные взаимоотношения, придерживается высоких стандартов деловой этики.

6.2. Библиотека выступает за открытые и честные взаимоотношения со средствами массовой информации, предоставляет им информацию о своей деятельности.

6.3. Сотрудники Библиотеки, выступающие от имени Библиотеки, соблюдают нормы и правила делового поведения.

6.4. При взаимодействии со средствами массовой информации, сотрудники:

- действуют в интересах Библиотеки, укрепляют её имидж, не предпринимают действий, наносящих урон интересам библиотеки;

- не допускают использования не по назначению информации, полученной в ходе исполнения своих служебных обязанностей;

- не допускают распространения недостоверной информации.

6.5. Все контакты со сторонними организациями, СМИ сотрудник осуществляет в рамках своей компетенции и только по согласованию с руководством Библиотеки.

6.6. Сотрудники библиотеки не допускают разглашения информации, полученной в ходе выполнения своих служебных обязанностей, не используют за пределами библиотеки информацию, являющуюся её интеллектуальной собственностью.

7. ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ И СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИИ

7.1 Библиотека сохраняет конфиденциальность информации о своих сотрудниках и пользователях, включая информацию персонального характера.

7.2. Библиотека обеспечивает конфиденциальность информации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

7.3. Сотрудники библиотеки не вправе использовать закрытую информацию вне своих служебных обязанностей или в ситуации конфликта.

7.4. Сотрудники несут персональную ответственность за содержание размещаемой ими информации о библиотеке в публично доступных сетях Интернета.

7.5. Запрещается давать информацию об адресах, номерах телефонов и пр. как сотрудников, так и пользователей библиотеки.

8. ПРИНЦИПЫ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И СПОРНЫХ ВОПРОСОВ

8.1. Эффективное функционирование библиотеки предполагает четкое разделение обязанностей сотрудников и исключение ситуаций, когда сфера ответственности сотрудника допускает конфликт интересов. Сферы потенциальных конфликтов оперативно выявляются, сводятся к минимуму и ставятся под строгий контроль.

8.2. Разрешение конфликта производится таким образом, чтобы возможный ущерб от него для деятельности библиотеки был минимальным. Возникшая конфликтная ситуация разрешается в допустимо короткие сроки.

8.3. В Библиотеке приветствуется разрешение конфликтов при помощи двухсторонних и многосторонних конструктивных переговоров. Поощряется предупреждение потенциально конфликтных ситуаций.

8.4. О возникновении конфликтной ситуации информируются все стороны, обладающие возможностями для оперативного и эффективного её разрешения.

8.5. При разрешении конфликта соблюдаются принципы справедливости и процедурной честности.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА

9.1. Нарушение сотрудником Библиотеки положений Кодекса этики подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения – моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных Федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику мер административной ответственности.

9.2. Директор, руководители структурных подразделений несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействия подчиненных работников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если они не приняли мер, чтобы не допустить таких действий или бездействий.

9.3. Сотрудники Библиотеки несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

9.3.1. за действия, нарушающие принципы этики и правила служебного поведения, за результаты своей деятельности;

9.3.2. за обеспечение безопасности и конфиденциальности информации перед пользователями библиотеки и перед обществом;

9.3.3. за вызывающее поведение по отношению к окружающим, за проявление негативных эмоций, использование слов и выражений, не допускаемых деловым этикетом;

9.3.4. за получение личной материальной или иной выгоды за счет пользователей, коллег, книготорговых фирм и других поставщиков товаров и услуг.

9.4. Соблюдение сотрудником Библиотеки положений Кодекса учитывается при проведении аттестации, продвижении по службе и поощрениях.

9.5. Нарушение сотрудником Библиотеки положений Кодекса подлежит осуждению на заседании Совета при директоре Библиотеки (далее Совет).

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

9.7. Сотрудник Библиотеки должен осознавать, что явное и систематическое нарушение норм данного Кодекса этики несовместимо с дальнейшей профессиональной деятельностью в учреждении.

10. ПОРЯДОК ВСТУПЛЕНИЯ В СИЛУ НАСТОЯЩЕГО КОДЕКСА

10.1 Настоящий Кодекс вступает в действие со дня его утверждения приказом директора Библиотеки, но правом внесения предложений об изменении, уточнении или расширении норм Кодекса обладает каждый сотрудник Библиотеки.

10.2. Положения Кодекса распространяются на сотрудников библиотеки с момента ознакомления с настоящим Кодексом.