

СОГЛАСОВАНО:

Председатель профсоюзного
комитета МКУК «ОГБ»


Козлова Л.Н.
«5» Мая 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ:



Директор МКУК «ОГБ»

Потапова Э.А.

«5» Мая 2016 г.

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ
СОТРУДНИКОВ МКУК «ОБЪЕДИНЕНИЕ ГОРОДСКИХ БИБЛИОТЕК»
(МКУК «ОГБ»)**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Кодекс корпоративной этики и служебного поведения (далее – Кодекс) сотрудников МКУК «ОГБ» (далее – Библиотека) является внутренним нормативным документом и представляет собой свод общих этических принципов и основных правил служебного поведения, принятых в Библиотеке.

1.2. Кодекс разработан с учётом положений Конституции Российской Федерации, российского законодательства, в том числе Закона о библиотечном деле, Трудового кодекса Российской Федерации, Методических рекомендаций по разработке и принятию мер по предупреждению и противодействию коррупции, разработанными Министерством труда и социальной защиты РФ (2013г.), Кодекса этики Российского библиотекаря, Устава МКУК «ОГБ», локальных нормативных актов и основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.3. Кодекс един для всех работников Библиотеки независимо от занимаемой должности. Все работники добровольно принимают на себя обязательства по соблюдению норм и правил служебного поведения, установленных в Кодексе.

1.4. Перечень принципов и правил, содержащихся в Кодексе, не является исчерпывающим. Кодекс может дополняться с учётом текущих изменений внутри Библиотеки.

1.5. Кодекс утверждается директором Библиотеки, но правом внесения предложений об изменении, уточнении или расширении норм Кодекса обладает каждый работник Библиотеки.

Раздел 2. Ценности и нормы, на которых основана деятельность Библиотеки

2.1. основополагающими ценностями, на основе которых формируется деятельность Библиотеки, являются:

- работники - главная ценность Библиотеки. Именно их деятельность является залогом успеха Библиотеки;

- 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 выполнении должностных обязанностей;

- дисциплина и ответственность каждого;

- умение работать на результат;

- взаимная поддержка, умение работать в коллективе;

- поддержка молодых сотрудников;

- 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. Библиотека стремится к тому, чтобы каждый работник искренне гордился тем, что работает в Библиотеке.

Раздел 3. Нормы корпоративной этики и служебного поведения сотрудников Библиотеки по отношению к пользователям

3.1. Для поддержания имиджа Библиотеки и персональной идентификации сотрудники учреждения должны иметь личные информационные таблички - бейджи и/или использовать настольные таблички с указанием ФИО и должности сотрудников, непосредственно занимающихся обслуживанием пользователей.

3.2. Отношения сотрудников Библиотеки с пользователями строятся на основе доброжелательности, уважения, корректности, стремлении предоставить пользователям качественную, исчерпывающую информацию в удобном для него формате вне зависимости от их пола, национальности, социального положения, политических или религиозных убеждений, состояния физического здоровья. Особое внимание и тактичность сотрудник Библиотеки обязан проявлять к пожилым людям, лицам с ограниченными возможностями здоровья.

3.3. Сотруднику Библиотеки рекомендуется создавать атмосферу дружелюбия, быть позитивно настроенным по отношению ко всем пользователям, максимально

предупредительным, эмоционально сдержанным. Он должен быть приветлив со всеми пользователями, избегать и не провоцировать конфликтные ситуации.

3.4. Сотруднику Библиотеки следует проявлять терпение, если пользователь выражает неудовольствие, разочарование; найти соответствующий тон и нужные слова, чтобы тактично и мягко 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).

3.5. Сотрудник Библиотеки не беседует с коллегами и не говорит по телефону на личные темы в присутствии пользователей.

3.6. Сотрудник Библиотеки, находясь или работая в зале обслуживания пользователей, не пользуется гаджетами в личных целях: сотовым телефоном, планшетом, плеером, наушниками и пр.

3.7. Библиотека в лице её сотрудников несёт 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 Библиотеки, её услугах и возможностях;

- за сохранение конфиденциальности сведений о пользователях.

Раздел 4. Нормы корпоративной этики и служебного поведения сотрудников в коллективе

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

4.2. Сотрудник Библиотеки должен знать историю Библиотеки, представлять перспективы её развития, ориентироваться в текущих проблемах профессиональной деятельности.

4.3. Сотрудник Библиотеки должен бережно относиться к имуществу Библиотеки и материальным ценностям независимо от того, являются они материально ответственными лицами или нет.

4.4. В служебном поведении сотрудник Библиотеки проявляет вежливость, корректность, доброжелательность, терпимость, тактичность по отношению к коллегам; воздерживается от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера

в их адрес, резкого и повышенного тона, язвительных замечаний; отношения между всеми работниками являются равноправными.

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

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

4.7. Не допускается распространение в коллективе слухов и другой непроверенной информации в отношении коллег. Сотрудники Библиотеки должны соблюдать принцип конфиденциальности личной информации, неразглашения сведений о коллегах, ставших сотрудникам известными в процессе личного общения.

4.8. Сотрудник Библиотеки должен стремиться создать себе деловую репутацию профессиональной работой и личными моральными качествами, не прибегая к нечестным приёмам соперничества, самостоятельно отвечая за свои ошибки, не перекладывая вину на других.

4.9. Работнику рекомендуется воздерживаться от публичных отрицательных высказываний, суждений и оценок деятельности Библиотеки и её руководства.

4.10. Работники, участвующие в деятельности политических партий, общественных объединений, могут действовать исключительно в свободное время и только как частные лица, а не как представители Библиотеки.

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

4.12. Работники, должностные обязанности которых предусматривают участие в сфере государственных 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, оказание услуг для нужд 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. Все контакты со сторонними организациями, СМИ работник осуществляет в рамках своей компетенции и только по согласованию с руководством Библиотеки.

Раздел 5. Нормы корпоративной этики и служебного поведения между администрацией, руководителями структурных подразделений и сотрудниками

5.1. Работник имеет право обратиться к администрации в корректной форме с конструктивными предложениями об улучшении организации работы структурного подразделения или ОГБ в целом.

5.2. При взаимоотношениях руководителей и подчинённых не допустимо фамильярное обращение, некорректное поведение, соблюдается чёткая субординация.

5.3. Руководитель показывает подчинённым пример хорошего владения нормами и правилами делового этикета, лояльного отношения к конструктивной критике, касающейся работы Библиотеки.

5.4. Между сотрудниками одного должностного уровня поощряется решение текущих задач в рабочем порядке, без привлечения руководства, если это способствует наиболее эффективной работе.

Раздел 6. Предотвращение конфликтных ситуаций

6.1. Недопущение возникновения конфликтной ситуации с пользователями, с администрацией Библиотеки, с коллегами или третьими лицами является важным условием обеспечения стабильной деятельности Библиотеки.

6.2. В целях предотвращения конфликта с пользователем Библиотека должна соблюдать принцип приоритета пользователя.

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

6.4. В библиотеке приветствуется разрешение конфликта путём двусторонних и многосторонних конструктивных переговоров.

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

7. Нормы корпоративной этики и служебного поведения сотрудников во взаимоотношениях с третьими лицами (с внешними структурами)

7.1. Сотрудник Библиотеки, представляя учреждение, должен исходить из интересов Библиотеки, руководствоваться стремлением укрепить её позитивный имидж, не предпринимать действий, наносящих урон интересам учреждения, не допуская распространения недостоверной информации об учреждении и его сотрудниках.

7.2. Сотрудник Библиотеки в ходе переговоров с представителями внешних организаций должен последовательно отстаивать интересы Библиотеки, проявляя при обсуждении возникающих проблем доброжелательность и конструктивность.

Раздел 8. Внешний вид и поведение сотрудников на рабочем месте

8.1. На рабочем месте принят деловой стиль одежды. Одежда и обувь должны быть аккуратными, сдержанными, соответствовать офисному стилю.

8.2. Сотрудник Библиотеки должен избегать чрезмерности в украшениях и косметике, пользоваться парфюмерией умеренно и уважать чувствительность коллег и пользователей к запахам.

8.3. Сотрудник Библиотеки обязан поддерживать порядок и чистоту на своём рабочем месте.

8.4. Запрещён приём пищи и перекусы (семечки, орехи, чипсы и пр.) на рабочем месте в зоне обслуживания пользователей.

Раздел 9. Заключительные положения

9.1. Сотрудник Библиотеки несёт личную ответственность за то, чтобы его отношения с пользователями, коллегами, руководителями, партнёрами способствовали повышению статуса Библиотеки и укреплению авторитета библиотечной профессии.