



**Кодекс
профессиональной этики и служебного поведения работников
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Центральная межпоселенческая библиотека»**

1. Общие положения

Настоящий Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная межпоселенческая библиотека» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря, который определяет нравственные основы профессиональной деятельности, с целью установления единых норм служебного поведения в коллективе МБУК «Центральная межпоселенческая библиотека» (далее – библиотека) и норм поведения и общения с пользователями.

Правовую основу Кодекса составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции", общепризнанные принципы и нормы международного права, действующие Федеральные законы, нормативные правовые акты Правительства Амурской области, администрации Михайловского района, внутренние нормативные документы библиотеки.

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

Положения настоящего Кодекса **обязательны** для работников, а также являются составной частью их должностных обязанностей.

Сотрудник, поступающий на работу в библиотеку, знакомится с положениями Кодекса и соблюдает их в процессе своей профессиональной деятельности.

Кодексом руководствуются все работники библиотеки, независимо от занимаемой должности, в том числе совместители и временные работники.

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

2. Основные понятия, используемые в настоящем Кодексе

Профессиональная этика – совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.

Кодекс профессиональной этики – свод норм одобряющего поведения для работников муниципальных бюджетных учреждений культуры.

Материальная выгода – приобретение, которое может быть получено работником, его близкими родственниками в результате использования или превышения должностных полномочий, а также незаконных действий в интересах третьих лиц с целью получения от них вознаграждения и которое можно определить в качестве дохода в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации.

Личная выгода – заинтересованность работника, его близких родственников в получении нематериальных благ и нематериальных преимуществ, которая может выражаться в достижении очевидных личных целей.

Конфликт интересов – ситуация, при которой возникает противоречие между заинтересованностью работника в получении материальной или личной выгоды и правами и законными интересами граждан, организаций, общества или государства, что может повлиять на надлежащее исполнение работником должностных обязанностей.

Коррупция – злоупотребление должностными полномочиями, дача взятки, получение взятки либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства, отдельных граждан в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, а также совершение указанных деяний от имени или в интересах юридического лица.

Конфиденциальная информация – документированная информация *на любом носителе*, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе персональные данные граждан Российской Федерации, и которая стала известна работнику в связи с исполнением должностных обязанностей.

3. Основные этические принципы работника

В своей деятельности работник библиотеки руководствуется следующими убеждениями:

- библиотека является необходимым и важнейшим учреждением, выполняющим информационную, образовательную, культурную, досуговую и другие функции, отвечающие потребностям личности и общества в целом;
- распространение знаний и информации является важным условием общественного развития, способствует социальной стабильности и справедливости;
- библиотечные ресурсы являются основой для сохранения, развития и распространения культурного достояния, духовных традиций местного сообщества;
- гуманизм является мировоззренческой основой библиотечной профессии;
- общественный характер библиотечной профессии основывается на чувстве социальной ответственности.

4. Основные принципы профессиональной этики работника

В служебном поведении работнику необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

В профессиональных взаимоотношениях наиболее ценится внутренняя культура и самодисциплина, преданность служебному долгу и умение работать на результат. Каждый сотрудник должен способствовать формированию корпоративной культуры коллектива и следовать ей в целях эффективной совместной работы и товарищеской взаимопомощи. **Быть** вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным, проявлять честность и терпимость в общении с коллегами. **Воздерживаться** от высказываний, суждений, критики и оценок деятельности библиотеки, её руководителей, действий сотрудников в присутствии коллег и пользователей (читателей, посетителей).

Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями, **должен стремиться** быть образцом профессионализма, корректности, объективности и честности для подчинённых, способствовать формированию в коллективе благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Работник библиотеки **должен неукоснительно** соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка, Правила пользования библиотекой, требования по охране и

безопасности труда. Работник библиотеки **должен быть** сосредоточенным, собранным и нацеленным на исполнение служебных обязанностей. **Не обсуждать** текущие производственные вопросы в зонах обслуживания пользователей, **не отвлекаться** в рабочее время на посторонние разговоры, **не заниматься** личными делами, **не принимать** личных гостей или посетителей.

Бережно относиться к имуществу библиотеки, **соблюдать** чистоту в рабочих помещениях, читальных залах и местах общего пользования; уборку помещений преимущественно **производить в отсутствие** посетителей.

По отношению к своей профессии библиотекарь **должен:**

- **стремиться** к профессиональному развитию и повышению квалификации, культурному самообразованию как неотъемлемым условиям выполнения своей социальной миссии и профессионального долга;
- **прилагать усилия** к повышению социального престижа своей профессии и признанию ее перспективной роли в информационном обществе;
- **заботиться** о своем внешнем виде как неотъемлемой части формирования позитивного имиджа профессии;
- в ходе профессиональной деятельности **не допускать** получения личной материальной или иной выгоды за счет пользователей, коллег, книготорговых фирм и других поставщиков товаров и услуг;
- **не совершать** поступков, наносящих ущерб престижу библиотечной профессии, заботиться о ее высоком общественном признании.

5. Основные принципы и нормы поведения и общения с пользователями библиотеки

При общении с пользователем (читателем, посетителем) сотрудник обязательно **должен учитывать** его индивидуально-психологические особенности, типовые характеристики читательской группы или читательской аудитории.

Работники библиотеки должны полностью **осознавать**, что обслуживание пользователей (читателей, посетителей) является их **прямым служебным долгом**, должны **уважать** всех, пришедших в библиотеку, **предоставлять** им необходимые услуги, **прилагать максимум усилий** к тому, чтобы они чувствовали себя комфортно при удовлетворении их законных требований и запросов.

При исполнении служебных обязанностей работник **должен соблюдать** санитарно-гигиенические требования, **иметь** опрятный вид, соответствующий общепринятому неофициальному деловому стилю.

Сотрудник библиотеки должен при обслуживании **полностью концентрировать** свое внимание на пользователе (читателе, посетителе). **Встречать** радушно, с улыбкой, **держаться** свободно и непринужденно, **здороваться** первым. Преимущественно использовать **деловой стиль общения**, быть вежливым и учтивым, внимательно слушать говорящего, не смотреть в сторону, не быть рассеянным. **Не допускается** при появлении пользователя (читателя, посетителя) продолжать заниматься делами, не связанными с его обслуживанием, включая выполнение внутренних производственных процессов, чтение служебных документов и профессиональной литературы.

На обращение пользователя (читателя, посетителя) сотрудник должен **отвечать терпеливо и обстоятельно**. При затруднении с ответом следует **порекомендовать** обратиться к соответствующему специалисту, при необходимости - **проводить** пользователя (читателя, посетителя) в нужное ему для получения компетентного ответа структурное подразделение.

Не допускается при общении с пользователем (читателем, посетителем) **осуждать и критиковать** его действия, **разговаривать повышенным**, требовательным и ироничным тоном, бурно **жестикулировать** при разговоре, **употреблять** ненормативную лексику.

Претензии пользователя (читателя, посетителя) **выслушивать спокойно** и терпеливо, **не вступать** в пререкания и споры, **не допускать** конфликтов, способных нанести ущерб репутации библиотеки, стараться **погасить** конфликт на месте. За причинение неудобств или допущенные сотрудниками ошибки своевременно **приносить** пользователю (читателю, посетителю) **извинения**.

В случае, если возникшая проблема не может быть решена сотрудником библиотеки самостоятельно, он направляет пользователя (читателя, посетителя) к вышестоящему лицу (заведующему отделом, директору библиотеки). При рассмотрении конфликтной ситуации работник объясняет свои действия требованиями документов, регламентирующих деятельность библиотеки.

В отношении нарушителей правил пользования библиотекой **проявлять** сдержанность и доброжелательность, **разъяснять** установленный правилами порядок и предлагать его соблюдать.

Речь сотрудников должна быть умеренной громкости, мягкой по интонации, спокойной, грамотной. С помощью языковых средств библиотекарь должен создать позитивную, конструктивную, дружественную **атмосферу общения**.

Обращаться к пользователю (читателю, посетителю) рекомендуется **по имени и отчеству**, к членам коллектива также **по имени и отчеству**, либо «**коллега**».

При разговоре **недопустимы** интонации и выражения, которые содержат сарказм, иронию, флигельность, колкость, грубый допрос, упрёки, приказной тон, вульгарные, смущающие человека слова.

6. Обращение со служебной информацией

С учетом основных положений Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных" в отношении доступа к конфиденциальной информации, находящейся в распоряжении учреждения, работник может **обрабатывать и передавать информацию только при соблюдении** норм и требований, предусмотренных действующим законодательством. Работник, при наличии у него права доступа к конфиденциальной информации, **обязан** соответственно обращаться с этой информацией и всеми документами, полученными во время исполнения или в связи с исполнением своих должностных обязанностей, а также принимать меры для обеспечения гарантии безопасности и конфиденциальности информации, которая ему стала известна и за которую он **несет ответственность** в соответствии с действующим законодательством. Работник не имеет права использовать не по назначению информацию, которую он может получить во время исполнения своих должностных обязанностей или в связи с ними.

7. Конфликт интересов

В целях недопущения возникновения конфликта интересов в учреждении работник **обязан**:

- **воздерживаться** от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к конфликту интересов;
- **действовать** в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, соблюдать правила и процедуры, предусмотренные действующим законодательством и настоящим Кодексом;
- **доводить до сведения** вышестоящего руководителя информацию о любом возможном конфликте интересов.

В случае если непосредственный руководитель должным образом не отреагировал на полученную от работника информацию, работнику следует **обратиться**

в администрацию Михайловского района к заместителю главы района по социальным вопросам, который имеет право инициировать или провести проверку поступившей информации.

8. Ответственность работника за нарушение положений Кодекса

Работник библиотеки *должен знать*, что явное и систематическое нарушение норм данного Кодекса с дальнейшей профессиональной деятельностью в учреждениях культуры *несовместимо*. В случаях, предусмотренных Федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику мер юридической ответственности.

Анализ и оценка соблюдения правил профессиональной этики, предусмотренных настоящим Кодексом, *являются обязательными* при назначении на вышестоящую должность, рассмотрении вопросов поощрения и награждения, а также наложения дисциплинарного взыскания.

9. Порядок вступления в силу настоящего Кодекса

Настоящий Кодекс вступает в действие со дня его утверждения приказом по МБУК «Центральная межпоселенческая библиотека».

Положения Кодекса распространяются на работников библиотеки с момента ознакомления с настоящим Кодексом.