

Утвержден
Решением наблюдательного совета
Протокол № 11 от 20.10.2015 г.

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ СОТРУДНИКОВ МАУ
«ГОЛЫШМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ
СИСТЕМА»**

2015 год

Введение

Цель Кодекса корпоративной этики сотрудников МАУ «Голышмановская централизованная библиотечная система» (в дальнейшем Кодекс) - опираясь на закреплённые корпоративные ценности библиотеки, этические нормы и правила поведения сотрудников, осознание сотрудниками своей роли в реализации предназначения 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.

ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ БИБЛИОТЕКИ

«Информация работает на район», т.е. удовлетворять потребность каждого пользователя (читателя) на всей территории Голышмановского района 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 Голышмановского района в целом.
- Библиотека учитывает социальную значимость своей деятельности и осуществляет её в интересах населения Голышмановского района, способствует социальной стабильности и социализации.
- Библиотека стремится к наивысшим стандартам обслуживания читателей и совершенствованию библиотечных 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 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, если иное не предусмотрено законом РФ. 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, осознает 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 Голышмановского района.

- 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.

- 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.

- 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:

1. ориентация на пользователя;
2. инновационность;
3. умение работать в команде;
4. соблюдение корпоративных правил;
5. 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 действия коллег и руководства.

- Руководитель, заведующий отделом, также не делает замечания подчиненным в присутствии читателей.

- Сотрудник библиотеки руководствуется профессиональным долгом, а не личными взглядами или предпочтениями политических, экономических, религиозных и других организаций.

- Сотрудник библиотеки противостоит экономическим, политическим и иным барьерам при обеспечении доступа пользователей к информации, знаниям и культурному наследию.
- Сотрудник библиотеки соблюдает установленные законом меры по предотвращению использования информации в целях насилия, распространения расовой и религиозной ненависти, национальной, политической и другой дискриминации.
- Сотрудник библиотеки стремится к развитию партнерских отношений с органами власти, общественными организациями и различными учреждениями в целях содействия развитию библиотек и повышения их социальной значимости.

Единая команда

- Библиотека - это коллектив, сплоченный идеей высококачественного обслуживания пользователей, повышения имиджа библиотеки, укрепления её деловой репутации и статуса.
- Библиотека нацелена на то, что предназначение, 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 своему социальному предназначению 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.
- 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.

Не допускаются:

- Использование сотрудниками библиотеки материальных и интеллектуальных ресурсов библиотеки в личных целях.
- Высказывания и действия, которые могут нанести ущерб библиотеке и ее имиджу.
- Употребление алкогольных напитков на рабочем месте и на территории библиотеки.

- Курение на территории библиотеки.
- Библиотека поддерживает развитие в коллективе атмосферы доверия, в которой могут обсуждаться этические и профессиональные 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)

- Сотрудник библиотеки уважительно и доброжелательно относится ко всем пользователям, реальным и потенциальным.
- Сотрудник библиотеки обеспечивает высокое качество библиотечных услуг и высокий уровень культуры общения.
- 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 и т.д.) выше обслуживания пользователей (читателей).
- 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 и улыбается.
- Сотрудник библиотеки при обслуживании концентрирует свое внимание на пользователе (читателе). Внимательно выслушает пользователя (читателя).
- 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», произносит так, чтобы читатель воспринял приветствие как искреннее пожелание добра.

- Сотрудник библиотеки при обслуживании улыбается, приветствует читателя по имени, отчеству, если оно известно, встречает читателя приветливыми словами.

- Сотрудник библиотеки встречает неуверенного пользователя (читателя) вопросом «Чем я могу Вам помочь?»

- 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.

- Сотрудник библиотеки охраняет конфиденциальность данных об информационной деятельности пользователя (за исключением случаев, которые предусмотрены законодательством РФ)

- Сотрудник библиотеки обязан знать содержание и читательское назначение книги, предлагая ее пользователю библиотеки.

- Сотрудник библиотеки должен учитывать индивидуально психологические особенности пользователя библиотеки, типовые характеристики читательской группы или читательской аудитории в целом.

- Сотрудник библиотеки старается не допускать «очереди» в зоне кафедры. Если очередь возникла, подключает максимум сотрудников к обслуживанию. Здоровается с каждым читателем, ожидающим, когда он освободится.

- Сотрудник библиотеки при прощании говорит «До свидания», благодарит читателя, желает ему приятного дня и обязательно приглашает его вернуться. А также, приглашает его на библиотечные мероприятия.

Требования к антикоррупционному поведению работников Учреждения

- Работник Учреждения при исполнении им должностных обязанностей не вправе допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

- В установленных законодательством Российской Федерации случаях работник Учреждения обязан представлять сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера.

- Работнику Учреждения в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, запрещается получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и иные вознаграждения). В указанных случаях подарки, полученные работником Учреждения в связи с протокольными мероприятиями, служебными командировками и с другими официальными мероприятиями, признаются собственностью Учреждения и передаются работником по акту в Учреждение в порядке, предусмотренном нормативным актом Учреждения.

Предотвращение конфликта интереса:

- Сотрудник библиотеки приносит искренние извинения, тем самым подтверждая, что с точки зрения пользователя, что-то сделано неправильно.

- Сотрудник библиотеки дает пользователю (читателю) возможность выразить недовольство 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. отделом, директору учреждения), если сам исчерпал свои аргументы.

- Сотрудник библиотеки в случае возникновения конфликта объясняет пользователю (читателю) возможные или невозможные, те или иные исключения из правил.

- 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.

- 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.

Внешний вид сотрудников:

- Сотрудник библиотеки, находясь на рабочем месте, всегда в хорошем настроении.
- Сотрудник библиотеки предпочитает в одежде классический стиль. Не допускаются глубокое декольте, джинсы и брюки с заниженной талией, укороченные майки и топы, шорты, спортивные костюмы.
- Сменная обувь сотрудника библиотеки должна быть чистой, ухоженной.
- Сотрудник библиотеки следит за волосами: волосы всегда должны быть чистыми и ухоженными. Прическа должна быть аккуратной.
- Руки сотрудника библиотеки должны быть ухожены, Длина ногтей должна быть естественной. Лак для ногтей должен быть не броским, цвет ближе к естественному.
- Сотрудник библиотеки умеренно использует декоративную косметику, парфюмерию, не увлекается чрезмерным количеством ювелирных украшений и бижутерии.
- Сотрудники библиотеки, работающие с пользователями, обязаны носить бейджи. Пользователи (читатели) должны знать, с кем они общаются.
- Сотрудник библиотеки не использует в библиотеке наушники - нужно не только видеть, но и слышать читателя.
- Сотрудник библиотеки поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте; зона кафедры - неподходящее место для продуктов питания.

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 ответственность библиотеки перед обществом - это:

- предоставление качественных библиотечных услуг каждому пользователю (читателю).
- неукоснительное выполнение требований законодательства.
- 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 Голышмановского района.
- вклад в формирование гражданского общества через партнёрские программы и проекты развития местного сообщества.
- Библиотека играет значительную роль в обеспечении населения района бесплатными и платными 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 Голышмановского района.

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 или к вышестоящему руководителю (директору библиотеки).
- 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.

Кодекс согласован с действующими внутренними нормативными документами библиотеки (Устав библиотеки, Правила пользования библиотекой, Кодекс профессиональной этики библиотекаря и др.).