

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГУК «Областная
специальная библиотека для
слепых»



О.И. Новикова

Приказ № 13/23 от 06 июля 2015

**Кодекс
этики и служебного поведения работников
Государственного учреждения культуры
«Областная специальная библиотека для слепых»**

**Саратов.
2015 г.**

1. Общие положения

Настоящий Кодекс этики и служебного поведения работников государственного учреждения культуры Областная специальная библиотека для слепых» (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 библиотеки 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 Саратовской области, администрации МО «Город Саратов», 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 областного 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 работника и является одним из критериев оценки качества их служебного поведения.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Кодексе.

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

Кодекс 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 принципы и правила служебного поведения работников Учреждения.

Основные принципы служебного поведения работников библиотеки являются основой поведения граждан Российской Федерации.

Работники библиотеки, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы библиотеки.

В своей деятельности библиотекарь 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;
- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание их деятельности;
- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;
- соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на их служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;
- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;
- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами 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 работниками библиотеки должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету библиотеки;
- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;
- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих и граждан при решении вопросов личного характера;
- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Учреждения, его руководителя, если это не входит в должностные обязанности работника;
- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности.

Работники библиотеки обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные и федеральные законы, иные

допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

4. 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.

Сотрудники библиотеки обязаны обеспечить:

- права пользователя на поиск, отбор и получение информации и знаний, в том числе посредством адаптивных современных информационно – коммуникационных технологий;
- права пользователя на доступ к культурным ценностям, инициирует участие пользователя в культурной жизни общества;
- обеспечивает равенство прав пользователей на библиотечное обслуживание вне зависимости от их пола, расы, национальности, имущественного или должностного положения, политических или религиозных убеждений, состояния физического здоровья;
- способствует социализации личности, формирования гражданского сознания;
- содействует развитию информационной культуры личности;
- не рекомендует недостоверные, заведомо ложные материалы, сознает опасность и вред, который они могут нанести личности и обществу;
- защищает право пользователя на частную жизнь и конфиденциальность сведений о его информационной деятельности, руководствуясь при этом чувством социальной ответственности.

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 непринуждённо, 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 сектором, 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, дружелюбную 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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 этики, предусмотренных настоящим Кодексом, являются обязательными при назначении на вышестоящую должность, рассмотрении вопросов поощрения и награждения, а также наложения дисциплинарного взыскания.

8. Порядок вступления в силу настоящего Кодекса.

Настоящий Кодекс вступает в действие со дня его утверждения приказом по ГУК «Областная специальная библиотека для слепых».

Положения Кодекса распространяются на работников учреждения культуры с момента ознакомления с настоящим Кодексом.