

Принято и утверждено с учетом
мнения профсоюзного комитета
Протокол № _____ от _____
Председатель профкома:
_____ Л.В.Геринг

УТВЕРЖДАЮ
Директор БУК ВО «Областная
универсальная научная библиотека»
_____ Т.Н.Буханцева
Приказ от _____ 2014 г. № _____

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ
сотрудников бюджетного учреждения культуры Вологодской области
«Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В.
Бабушкина»**

(Приложение к Правилам внутреннего трудового распорядка)

I. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной этики (далее – Кодекс) разработан на основе Устава библиотеки, Правил пользования библиотекой, Кодекса этики российского библиотекаря.

1.2. Кодекс является приложением к Правилам внутреннего трудового распорядка и подлежит обязательному исполнению, также как и сами Правила.

1.3. Настоящий Кодекс определяет этические принципы, нормы и правила делового поведения, предписываемые к исполнению сотрудниками учреждения.

1.4. 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.

1.5. Положения Кодекса распространяются на всех сотрудников библиотеки вне зависимости от должности, вида профессиональной деятельности.

II. Принципы деловой этики библиотекаря

2.1. В своей работе сотрудники библиотеки руководствуются 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, всего многообразия национальных культур и языков народов Российской Федерации и других стран;
- библиотека стремится к наивысшим стандартам обслуживания пользователей и совершенствованию библиотечных продуктов и услуг;
- библиотека чтит лучшие традиции библиотечного сообщества, способствует их возрождению, сохранению и развитию;
- гуманизм является мировоззренческой основой библиотечной профессии;
- общественный характер библиотечной профессии основывается на чувстве социальной ответственности.

2.2. Взаимоотношения между администрацией и сотрудниками строятся на принципах долгосрочного взаимодействия, уважения и четкого исполнения взаимных обязательств.

III. Взаимоотношения с пользователями библиотеки

3.1. Сотрудник библиотеки уважительно и доброжелательно относится ко всем пользователям, реальным и потенциальным, вне зависимости от их пола, расы, национальности, социального положения, политических или религиозных убеждений, состояния физического здоровья.

3.2. Особое внимание уделяется пожилым людям, лицам с ограниченными возможностями здоровья. Сотрудник обеспечивает им возможность присесть, подбирает необходимую им литературу во всех отделах библиотеки и оформляет выдачу.

3.3. Сотрудник приветлив со всеми пользователями, избегает конфликтных ситуаций, старается тактично и мягко погасить раздражение и излишнюю эмоциональность пользователя.

3.4. Сотрудник не проявляет навязчивости, пропагандируя книгу, не рекомендует недостоверные, сомнительные и заведомо ложные материалы.

3.5. Сотрудник никогда не ставит внутреннюю работу (расстановку фонда, заполнение документов, получение и обработку изданий и т.д.) выше обслуживания пользователей.

3.6. Сотрудник соблюдает правила сохранения конфиденциальности информации о пользователе.

3.7. Сотрудник библиотеки никогда не разговаривает с коллегами о своих проблемах при обслуживании пользователей, частные беседы и разговоры по телефону проводит в отсутствие пользователей.

3.8. Недопустима громкая речь, громкий смех в залах обслуживания, в зонах слышимости пользователей.

3.9. Сотрудник библиотеки при обслуживании концентрирует свое внимание на пользователе, внимательно его выслушает. При выполнении сложных запросов задает наводящие вопросы и уточняет важную для пользователя информацию, подтверждая правильное понимание проблемы.

3.10. Сотрудник библиотеки создаёт позитивную, конструктивную атмосферу. «Здравствуйте», «Доброе утро», «Добрый день», «Спасибо», «Большое спасибо», «С удовольствием» произносит так, чтобы пользователь воспринял сказанное как искреннее пожелание добра.

3.11. Отвечая на телефонные звонки, сотрудник библиотеки вежливо приветствует собеседника, называет учреждение и структурное подразделение.

3.12. Сотрудник библиотеки при обслуживании устанавливает визуальный контакт с пользователем, улыбается, приветствует пользователя по имени, отчеству, если оно известно, встречает пользователя приветливыми словами, деликатно обходится с формами обращения на «Ты» и «Вы».

3.13. Сотрудник библиотеки встречает неуверенного пользователя вопросом «Вам помочь?», «Нужна ли Вам помощь, консультация?».

3.14. Сотрудник библиотеки при прощании говорит «До свидания», желает пользователю хорошего дня, приглашает прийти еще раз.

3.15. Сотрудник библиотеки при работе с запросами, относящимися сразу к нескольким отделам, информирует коллегу из того отдела, в который направляется пользователь, о том, какие аспекты его заказа уже рассмотрены, и что ему нужно делать дальше.

3.16. Сотрудник библиотеки при сложных для понимания пользователя процессах организует консультацию коллеги из другого отдела, куда проходит вместе с пользователем.

3.17. Сотрудник библиотеки никогда не позволяет себе менторского, высокомерного тона в общении с пользователем. В функции сотрудника не входит «поучение» пользователя.

3.18. В случае возникновения конфликтной ситуации сотрудник библиотеки выслушивает замечания и жалобы спокойно и позитивно, задает соответствующие вопросы, объясняет пользователю возможны или невозможны те или иные исключения из правил.

3.19. Учитывая эмоциональный уровень жалобы, сотрудник выражает сочувствие недовольному пользователю, принимает необходимые меры, сообщает пользователю о шагах, которые он сможет предпринять или предлагает альтернативы.

IV. Взаимоотношения между сотрудниками

4.1. В отношениях с коллегами сотрудник проявляет доброжелательность, уважение и честность. Недопустимы грубые оскорбительные выражения, использование ненормативной лексики, резкий и повышенный тон, язвительные замечания.

4.2. Сотрудник соблюдает принцип конфиденциальности личной информации, не разглашает сведения о другом сотруднике, ставшие ему известными в процессе личного общения.

4.3. Сотрудник стремится заслужить свою репутацию профессионализмом и моральными качествами, не прибегает к нечестным приемам соперничества.

4.4. Сотрудник библиотеки всегда принимает полную ответственность за свои ошибки и никогда не перекладывает вину на других.

4.5. Сотрудник библиотеки всегда работает в команде, выполняя свои обязанности на высоком уровне и в срок, охотно делится опытом работы с коллегами, способствует профессиональному становлению молодых кадров.

4.6. Сотрудник не использует рабочее время в личных целях, не допускает использования материальных ресурсов библиотеки в корыстных целях. В случае конфликта интересов сотрудника и библиотеки приоритетными считаются интересы библиотеки.

4.7. Сотрудник библиотеки в присутствии пользователей не подвергает обсуждению и критике действия коллег.

4.8. Сотрудник пользуется своим правом вносить предложения, направленные на улучшение работы своего отдела (сектора) и библиотеки в целом.

4.9. При возникновении конфликтной ситуации информируются все стороны, обладающие возможностями для оперативного и эффективного ее разрешения.

4.10. Поощряется предупреждение конфликтных ситуаций.

V. Взаимоотношения между администрацией, руководителями структурных подразделений и сотрудниками

5.1. Сотрудник и работодатель четко соблюдают в своей деятельности все условия трудового договора.

5.2. Между сотрудниками одного должностного уровня поощряется решение проблем в рабочем порядке, если это способствует наиболее эффективной работе. Приветствуется решение текущих вопросов сотрудниками одного уровня без привлечения руководства (в пределах их компетенции). При решении задач любого уровня поощряется инициатива работника, предложение идей по оптимизации деятельности.

5.3. При решении сложных вопросов сотрудник обращается к руководителю структурного подразделения (отдела, сектора). При невозможности принятия решения на уровне руководителя структурного подразделения вопрос передается на обсуждение администрации.

5.4. Руководитель отмечает профессиональные начинания сотрудников, не делает замечаний подчиненным в присутствии пользователей.

5.5. Сотрудник библиотеки в присутствии пользователей не подвергает обсуждению и критике приказы и распоряжения руководителя.

5.6. При взаимодействии руководства и подчиненных недопустимо фамильярное обращение, некорректное поведение. Руководитель показывает подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами делового этикета. Руководитель лояльно относится к конструктивной критике.

VI. Взаимоотношения с внешними структурами

6.1. Сотрудник библиотеки, выступающий от имени библиотеки, должен соблюдать нормы и правила делового поведения.

6.2. При взаимодействии со средствами массовой информации сотрудник действует в интересах библиотеки, укрепляет её имидж, не предпринимает

действий, наносящих урон интересам библиотеки, не допускает распространения недостоверной, заведомо ложной информации.

6.3. В ходе переговоров с представителями внешних организаций сотрудник последовательно отстаивает интересы библиотеки, проявляя при обсуждении возникающих проблем доброжелательность и конструктивность.

6.4. В случае возникновения конфликтов с внешними структурами сотрудник библиотеки действует, учитывая интересы библиотеки, и ставит в известность директора библиотеки.

6.5. Сотрудник библиотеки не допускает разглашения информации, полученной в ходе выполнения своих служебных обязанностей.

VII. Требования к внешнему виду сотрудников

7.1. Сотрудник заботится о своем внешнем виде как неотъемлемой части формирования позитивного имиджа профессии.

7.2. В библиотеке принят деловой стиль одежды, одежда сотрудников должна быть аккуратной и сдержанной. Не допускается одежда, привлекающая повышенное внимание: глубокие декольте, открытые плечи, спина, живот.

7.3. Сотрудник библиотеки умеренно использует декоративную косметику, парфюмерию, не увлекается чрезмерным количеством ювелирных украшений и бижутерии. Допустим легкий макияж без использования чрезмерно ярких оттенков.

7.4. Сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте; зона обслуживания – неподходящее место для принятия пищи.

VIII. Заключительные положения

8.1. При наличии у сотрудника вопросов относительно правильности поведения в ситуациях, регламентируемых настоящим Кодексом, он может обратиться: к своему непосредственному руководителю, к вышестоящему руководителю (директору библиотеки, заместителю директора по библиотечной работе).

8.2. Сотрудник библиотеки несёт личную ответственность за то, чтобы его отношения с пользователями, коллегами, учредителем, общественностью способствовали повышению статуса библиотеки и библиотечной профессии.

8.3. Нарушение настоящего Кодекса может повлечь за собой применение мер дисциплинарного воздействия.