

К О Д Е К С
этики и служебного поведения работников
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Центральная городская детская библиотека им. А.П.Гайдара"

Кодекс этики работника библиотеки определяет нравственные основы профессиональной деятельности и определяет статус библиотеки как важнейшего учреждения, выполняющего информационную, образовательную, культурную, досуговую и другие функции, отвечающие потребностям личности и общества в целом. Распространение знаний и информации является важным условием общественного развития, модернизации и процветания России, 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. Гуманизм является мировоззренческой основой библиотечной профессии. Общественный характер библиотечной профессии основывается на чувстве социальной ответственности.

1. Общие положения

1.1. Кодекс корпоративной этики и служебного поведения (далее – Кодекс) работников Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара" (далее – Библиотека) является внутренним нормативным документом и представляет собой свод основных правил служебного поведения работников Библиотеки.

1.2. В основу настоящего Кодекса взят Устав Библиотеки, положения Кодекса этики Российского библиотекаря, разработанного в соответствии с Конституции Российской Федерации, российским законодательством, в том числе Законом о библиотечном деле, Трудовом кодексом Российской Федерации, Методическими рекомендациями по разработке и принятию мер по предупреждению и противодействию коррупции, утвержденными Министерством труда и социальной защиты РФ (2013 г).

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

1.4. Перечень принципов и правил поведения работника Библиотеки, содержащихся в Кодексе, не является исчерпывающим. Кодекс может дополняться с учетом текущих изменений в Библиотеке.

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

2. В отношениях с обществом работник Библиотеки:

- руководствуется профессиональным долгом, а не личными взглядами или предпочтениями политических, экономических, религиозных и других организаций;
- соблюдает установленные законом меры по предотвращению использования информации в целях насилия, распространения расовой и религиозной ненависти, национальной, политической и другой дискриминации;
- способствует позитивному межкультурному диалогу этнических, языковых и культурных групп, представленных в обществе;
- стремится к развитию партнерских отношений с органами власти, общественными организациями и различными учреждениями в целях содействия развитию Библиотеки и повышения ее социальной значимости.

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

3.1. Отношения работников Библиотеки с пользователями строятся на доброжелательности, уважении, корректности, стремлении предоставить пользователю качественную, исчерпывающую информацию в удобном для него формате.

3.2. Работник создает атмосферу дружелюбия, позитивного настроя по отношению ко всем пользователям, максимальной предупредительности, эмоциональной уравновешенности.

3.3. Работник проявляет терпение, если пользователь выражает недовольство, разочарование; ищет соответствующий тон и нужные слова, чтобы снять эмоциональное напряжение, уравнивает конфликт сторон. Главное в работе Библиотеки – пользователь, и приоритет отдается его интересам (кроме случаев, когда интересы пользователя противоречат законодательству и требованиям внутренних нормативных документов).

3.4. Работник исключает беседу с коллегами и разговоры по телефону на личные темы в присутствии пользователей.

3.5. Библиотека в лице работников несет 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, ее услугах и возможностях;
- за сохранение конфиденциальности сведений о пользователях.

3.6. Предотвращение конфликтных ситуаций

3.6.1. Недопущение возникновения конфликтной ситуации с пользователями является важным условием обеспечения стабильной деятельности Библиотеки.

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

4. Нормы корпоративной этики и служебного поведения руководителей Библиотеки в отношении работников

4.1. Руководители Библиотеки для достижения стратегических целей развития Библиотеки принимают деловые решения с учетом человеческих ценностей и несут предусмотренную действующим законодательством ответственность за реализацию поставленных задач.

4.2. При приеме новых работников руководители Библиотеки полагаются на действующее законодательство и требования нормативных документов; при продвижении работников отдают предпочтение кандидатам, имеющим более высокие профессиональные знания, способности, не допуская дискриминации по половым, возрастным, национальным и иным признакам.

4.3. Руководители Библиотеки поощряют работников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию, и создают равные условия для повышения квалификации.

4.4. Политика в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда.

4.5. Политика в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение здоровых и безопасных условий труда для работников.

4.6. Руководители Библиотеки своим отношением к работе и поведением должны способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе, показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этикета и служебного поведения, высокую общую и профессиональную культуру.

4.7. Отношения между руководителями и подчиненными должны строиться на конструктивных профессиональных основах.

4.8. Статус должности, занимаемой руководителем, должен подкрепляться его личным авторитетом. Авторитет руководителя создается его профессиональной компетентностью, требовательностью и принципиальностью в сочетании с доброжелательным, внимательным и уважительным отношением к работникам.

4.9. Работники могут обращаться к руководителю с предложениями по улучшению деятельности Библиотеки. Руководитель поощряет любую обратную связь, значимую для совершенствования работы Библиотеки.

4.9.1. Руководитель должен контролировать свое поведение, эмоции.

4.9.2. Руководитель в процессе обсуждения того или иного вопроса должен быть сдержанным и тактичным; не прерывать выступающего, давать работнику возможность высказать свою точку зрения.

4.9.3. Руководитель не должен принуждать работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и пр.

4.9.4. Руководитель должен принимать меры по предупреждению коррупции, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности, справедливости.

5. Нормы корпоративной этики и служебного поведения работников в коллективе

5.1. При выполнении должностных обязанностей работники Библиотеки стремятся к эффективности и качеству своего труда; рациональному использованию рабочего времени.

5.2. Работник знает историю Библиотеки, представляет перспективы ее развития, ориентируется в инновациях профессиональной деятельности.

5.3. Работник бережно относится к имуществу Библиотеки и материальным ценностям независимо от того, является он материально ответственным лицом или нет.

5.4. В профессиональном общении работник проявляет вежливость, корректность, доброжелательность, терпимость, тактичность по отношению к коллегам, воздерживается от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера в их адрес.

5.5. Работник здоровается при встрече с коллегами в помещениях Библиотеки, не прерывают служебный разговор коллег, если хотят обратиться к одному из них.

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

5.7. Участвовать в деятельности политических партий, общественных объединений, религиозных концессий работник может только как частное лицо исключительно в свободное время, а не как представитель Библиотеки.

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

5.9. 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, оказания услуг для нужд Библиотеки.

5.10. Культура речи является важным показателем профессионализма работника. Речь должна быть грамотной, построенной на литературных нормах, исключать просторечия, вульгаризмы, жаргонные слова, резкие выражения оскорбительного характера.

5.11. Все контакты со сторонними организациями, СМИ работник осуществляет в рамках своей компетенции и только по согласованию с директором Библиотеки.

6. По отношению к своей профессии работники Библиотеки:

6.1. Стремятся к профессиональному развитию и повышению квалификации, культурному самообразованию как неотъемлемым условиям выполнения своей социальной миссии и профессионального долга;

6.2. Прилагают усилия к повышению социального престижа своей профессии и признанию ее перспективной роли в информационном обществе;

6.3. Заботятся о своем внешнем виде как неотъемлемой части формирования позитивного имиджа профессии;

6.4. В ходе профессиональной деятельности не допускают получения личной материальной или иной выгоды за счет пользователей, коллег, книготорговых фирм и других поставщиков товаров и услуг;

6.5. Заботятся о ее высоком общественном признании профессии библиотекаря.
