Приложение № 10
к коллективному договору
МАУК «ЦБ ГО г. Агидель РБ»
«23» декабря 2017 года

СОГЛАСОВАНО
Председатель
Совета Учреждения
_____ **Д.Л. Миникаева**
«20» февраля **2017 г.**

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАУК
«ЦБ ГО г. Агидель РБ»
_____ **Р.Д. Перескокова**
«20» февраля **2017 г.**

К О Д Е К С
корпоративной этики и служебного поведении работников Муниципального автономного учреждения культуры «Центральная библиотека городского округа город Агидель Республики Башкортостан»

1. Общие положения

1.1. Кодекс корпоративной этики и служебного поведения (далее - Кодекс) работников Муниципального автономного учреждения культуры «Центральная библиотека городского округа город Агидель Республики Башкортостан» (далее - Библиотека) является внутренним нормативным документом и представляет собой свод общих этических принципов и основных правил служебного поведения, принятых в Библиотеке.

1.2. Кодекс разработан с учетом положений Конституции Российской Федерации, российского законодательства, в том числе Закона о библиотечном деле. Трудового кодекса Российской Федерации. Методических рекомендаций по разработке и принятию мер по предупреждению и противодействию коррупции, разработанными Министерством труда и социальной защиты РФ (2013 г), Кодекса этики Российского библиотекаря, Устава Муниципального автономного учреждения культуры «Центральная библиотека городского округа город Агидель Республики Башкортостан», локальных нормативных актов и основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

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

1.4. Кодекс действует в совокупности с Правилами внутреннего трудового распорядка работников Муниципального автономного учреждения культуры «Центральная библиотека городского округа город Агидель Республики Башкортостан», дополняя их в части применения норм, принципов и правил служебного поведения.

1.5. Перечень принципов и правил, содержащихся в Кодексе, не является исчерпывающим. Кодекс может дополняться с учетом текущих изменений внутри Библиотеки.

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

2. Ценности и нормы, на которых основана деятельность Библиотеки

2.1. Основополагающими ценностями, на основе которых формируется деятельность Библиотеки, являются:

- работники - главная ценность Библиотеки. Именно их деятельность является залогом успеха Библиотеки:

- уважение личной свободы, прав и достоинств человека, отношение к каждому с доверием и предоставление каждому равных возможностей;

- профессионализм работников и стремление повышать свой профессиональный уровень;

- инициативность и активность при исполнении должностных обязанностей;

- дисциплина и ответственность каждого;

- умение работать на результат;

- взаимная поддержка, умение работать в коллективе;

- поддержка молодых специалистов;

- уважительное отношение к ветеранам;

- ориентированность на пользователя, доверие со стороны пользователей;

- приоритет интересов пользователя;

- недопущение конфликтов с пользователями;

- благоприятный морально-психологический климат в коллективе;

- нормальные условия труда на рабочих местах;

- забота о здоровье работников;

- осуществление деятельности в строгом соответствии с законодательными актами и внутренними нормативными документами. Библиотека стремится к тому, чтобы каждый работник искренне гордился тем, что работает в Библиотеке.

3. Нормы корпоративной этики и служебного поведения руководителя Библиотеки в отношении работников

3.1. Руководитель Библиотеки для достижения стратегических целей развития Библиотеки принимают деловые решения с учетом основополагающих ценностей и норм и несёт предусмотренную действующим законодательством ответственность за реализацию поставленных задач.

3.2. При приеме новых работников руководитель Библиотеки руководствуется действующим законодательством и требованиями нормативных документов; при продвижении кадров отдают предпочтение кандидатам, имеющим более высокие профессиональные знания, способности, не допуская дискриминации по половым, возрастным, национальным и иным признакам.

3.3. Руководитель Библиотеки поощряет работников, стремящихся к самообразованию

и профессиональному развитию, и создаёт равные условия для повышения квалификации.

3.4. Политика в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда, а также на предложениях социального пакета в соответствии с внутренними документами Библиотеки.

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

3.6. Руководитель 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, воспитывать у работников высокую общую и профессиональную культуру.

3.7. Отношения между руководителем и подчиненными должны строиться на конструктивных профессиональных основах.

3.8. 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.

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

3.9.1. Руководитель должен контролировать свое поведение, эмоции, не позволяя личным симпатиям и антипатиям влиять на служебные решения.

3.9.2. Руководитель в процессе обсуждения того или иного вопроса должен быть сдержанным и тактичным; не прерывать выступающего, дать ему возможность высказать свою точку зрения; лояльно относиться к конструктивной критике в свой адрес.

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

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

4. Нормы корпоративной этики и служебного поведения работников в Коллективе

4.1. При выполнении должностных обязанностей работник Библиотеки должен стремиться к эффективному и качественному результату своего труда: рациональному использованию рабочего времени.

4.2. Работник должен знать историю Библиотеки, представлять перспективы ее развития, ориентироваться в текущих проблемах профессиональной деятельности.

4.3. Работники должны бережно относиться к имуществу Библиотеки и материальным ценностям независимо от того, являются они материально ответственными лицами или нет.

4.4. В служебном поведении работник проявляет вежливость, корректность, доброжелательность, терпимость, тактичность по отношению к коллегам: воздерживается от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера в их адрес: отношения между всеми работниками являются равноправными.

4.5. Работники здороваются при встрече с коллегами в помещениях Библиотеки: не прерывают служебный разговор коллег, если хотят обратиться к одному из них.

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

4.7. Не допускается распространение в коллективе слухов и другой непроверенной информации в отношении коллег.

4.8. Работнику рекомендуется воздерживаться от публичных отрицательных высказываний, суждений и оценок деятельности Библиотеки и ее руководства.

4.9. Работники, участвующие в деятельности политических партий, общественных объединений, могут действовать исключительно в свободное время и только как частные лица, а не как представители Библиотеки.

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

4.9.2. 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.

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

4.9.4. Все контакты со сторонними организациями. СМИ работник осуществляет в рамках своей компетенции и только по согласованию с руководством Библиотеки.

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

5.1. Отношения работников с пользователями строятся на основе доброжелательности, уважения, корректности, стремлении предоставить пользователю качественную, исчерпывающую информацию в удобном для него формате.

5.2. Работнику рекомендуется создавать атмосферу дружелюбия, быть позитивно настроенным по отношению ко всем пользователям, максимально предупредительным, эмоционально сдержанным.

5.3. Работнику следует проявлять терпение, если пользователь выражает неудовольствие, разочарование: найти соответствующий тон и нужные слова, чтобы снять эмоциональное

напряжение, не допускать конфликта сторон. Всегда помнить: главное в работе - пользователь и приоритет его интересов (кроме случаев, когда интересы пользователя противоречат законодательству и требованиям внутренних нормативных документов).

5.4. Работник не беседует с коллегами и не говорит по телефону на личные темы в присутствии пользователей.

5.5. Работник во время дежурства в зале обслуживания не пользуется наушниками.

5.6. 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.

6. Предотвращение конфликтных ситуаций

6.1. Недопущение возникновения конфликтной ситуации с пользователями, а также между работником и Библиотекой, между работниками является важным условием обеспечения стабильной деятельности Библиотеки.
6.2. В целях предотвращения конфликта с пользователем Библиотека должна соблюдать принцип приоритета пользователя.

6.3. В случае возникновения противоречия между личными интересами работника и Библиотекой рекомендуется обсудить эту проблему с руководителем и попытаться найти компромисс в рамках корпоративных норм и ценностей.

6.4. В библиотеке приветствуется разрешение конфликта путем двухсторонних и многосторонних конструктивных переговоров.

6.4. Никто из работников не имеет права пользоваться своим служебным положением для разрешения конфликтной ситуации в свою пользу.