

Утверждено  
Приказом МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»  
№ 144 от 30.12.2022 года  
директор \_\_\_\_\_ И.Г. Коренёва



**Кодекс профессиональной этики  
и служебного поведения работников  
муниципального автономного учреждения культуры  
«Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»  
(МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»)**

## 1. Общие положения

Настоящий Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска» (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 Тюменской области, администрации города Ялуторовска, внутренние нормативные документы МАУК «ЦБС г. Ялуторовска (далее – Учреждение).

Кодекс ориентирован на формирование корпоративной культуры, поддержание стабильности коллектива и стремления сотрудников Учреждения к эффективной совместной работе, призван поддерживать качественный уровень библиотечных услуг, соответствующий статусу муниципального автономного учреждения культуры.

Положения настоящего Кодекса обязательны для работников, а также являются составной частью их должностных обязанностей.

Сотрудник, поступающий на работу в Учреждение, знакомится с положениями Кодекса и соблюдает их в процессе своей профессиональной деятельности.

Кодексом руководствуются все работники Учреждения, независимо от занимаемой должности, в том числе совместители и временные работники.

Знание и соблюдение Кодекса является делом чести, совести, профессиональной ответственности каждого библиотекаря и является одним из критериев оценки качества их служебного поведения

## 2. Основные понятия, используемые в настоящем Кодексе

**Профессиональная этика** – совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.

**Кодекс профессиональной этики** – свод норм одобряющего поведения для работников муниципальных автономных 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 этические принципы работника**

В своей деятельности библиотекарь руководствуется следующими убеждениями:

- Учреждение 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.

### **4. Основные принципы профессиональной этики работника**

В служебном поведении работнику необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

В профессиональных взаимоотношениях наиболее ценится внутренняя культура и самодисциплина, преданность служебному долгу и умение работать на результат. Каждый сотрудник должен способствовать формированию корпоративной культуры коллектива и следовать ей в целях эффективной совместной работы и товарищеской взаимопомощи. Быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным, проявлять честность и терпимость в общении с коллегами. Воздерживаться от высказываний, суждений, критики и оценок деятельности библиотеки, её руководителей, действий сотрудников в присутствии коллег и пользователей (читателей, посетителей).

Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями, должен стремиться быть образцом профессионализма, корректности, объективности и честности для подчинённых, способствовать формированию в

коллективе благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Работник Учреждения должен неукоснительно соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка, Правила пользования библиотеками МАУК «ЦБС г. Ялуторовска», требования по охране и безопасности труда. Работник Учреждения должен быть сосредоточенным, собранным и нацеленным на исполнение служебных обязанностей. Не обсуждать текущие производственные вопросы в зонах обслуживания пользователей, не отвлекаться в рабочее время на посторонние разговоры, не заниматься личными делами, не принимать личных гостей или посетителей.

Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту в рабочих помещениях, читальных залах и местах общего пользования. Уборку помещений преимущественно производить в отсутствие посетителей.

По отношению к своей профессии работник Учреждения должен:

- стремиться к профессиональному развитию и повышению квалификации, культурному самообразованию как неотъемлемым условиям выполнения своей социальной миссии и профессионального долга;
- прилагать усилия к повышению социального престижа своей профессии и признанию ее перспективной роли в информационном обществе;
- заботиться о своем внешнем виде как неотъемлемой части формирования позитивного имиджа профессии;
- в ходе профессиональной деятельности не допускать получения личной материальной или иной выгоды за счет пользователей, коллег, книготорговых фирм и других поставщиков товаров и услуг;
- не совершать поступков, наносящих ущерб престижу библиотечной профессии, заботиться о ее высоком общественном признании.

## **5. 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.

Работники Учреждения должны полностью осознавать, что 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 Учреждения должен при обслуживании полностью концентрировать свое внимание на пользователе (читателе, посетителе). Встречать радушно, с улыбкой, держаться свободно и непринужденно, 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 Учреждения самостоятельно, он направляет пользователя (читателя, посетителя) к вышестоящему лицу (заведующему отделом, заместителю директора, директору Учреждения). При рассмотрении конфликтной ситуации работник объясняет свои действия требованиями документов, регламентирующих деятельность Учреждения.

В отношении нарушителей Правил пользования библиотеками МАУК «ЦБС г. Ялуторовска» 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 сотрудник должен создать позитивную, конструктивную, дружественную 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, фривольность, колкость, грубый допрос, упреки, приказной тон, вульгарные, смущающие человека слова.

## **6. 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 Учреждения, 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 Учреждения не имеет права использовать не по назначению информацию, которую он может получить во время исполнения своих должностных обязанностей или в связи с ними.

## **7. 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.

В случае если непосредственный руководитель должным образом не отреагировал на полученную от работника информацию, работнику следует обратиться в Комитет по культуре и туризму Администрации города Ялуторовска, который имеет право инициировать или провести проверку поступившей информации.

## **8. Ответственность работника за нарушение положений Кодекса**

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

## **9. Порядок вступления в силу настоящего Кодекса**

Настоящий Кодекс вступает в действие со дня его утверждения приказом директора Учреждения.

Положения Кодекса распространяются на работников Учреждения с момента ознакомления с настоящим Кодексом.