

Приказ № 453  
от 01.11.19



УТВЕРЖДАЮ  
В.В.Бобина

01.11.2019

## КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ СПб ГБУ «ТЦБС ПУШКИНСКОГО РАЙОНА»

Кодекс этики и служебного поведения сотрудников СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, федеральных законов от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции", Закона о библиотечном деле в РФ и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства".

Кодекс является приложением к Правилам внутреннего трудового распорядка СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района».

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.

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

Кодекс представляет собой свод общих принципов этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться сотрудники государственного бюджетного учреждения, независимо от замещаемой должности.

Сотрудник СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района», поступающий на работу, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей служебной деятельности.

Каждый сотрудник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от сотрудника соответствующего поведения в отношениях с ним в соответствии с Кодексом.

Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения сотрудников для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности.

Кодекс призван повысить эффективность выполнения сотрудниками своих должностных обязанностей.

Миссия СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района».

Удовлетворять потребность каждого пользователя (читателя) на всей территории Пушкинского района Санкт-Петербурга в библиотечных услугах высокого качества, обеспечивать устойчивое развитие библиотечного дела.

СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» является учреждением, выполняющим информационную, образовательную, культурную, досуговую и другие функции, отвечающие потребностям личности и местного сообщества Пушкинского района и г. Санкт-Петербурга в целом.

### Ценности СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района»

СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района»:

- учитывает социальную значимость своей деятельности и осуществляет её в интересах населения г. Санкт-Петербурга, способствует социальной стабильности и социализации.
- стремится к наивысшим стандартам обслуживания читателей и совершенствованию библиотечных продуктов и услуг.
- соблюдает законы, этические нормы и правила делового поведения, выполняет свои обязательства и дорожит своей репутацией.
- развивает новые виды, формы, направления деятельности, следуя принципу разумности.
- дорожит своими сотрудниками, создаёт условия, при которых каждый сотрудник имеет возможность полностью реализовать свои способности.
- чтит лучшие традиции библиотечного сообщества, способствует их возрождению, сохранению и развитию.
- стремится к установлению партнёрских отношений с каждым пользователем, с органами власти, общественными организациями и различными учреждениями в целях содействия развитию библиотеки и повышения её социальной значимости.
- руководствуется профессиональным долгом, а не личными взглядами или предпочтениями политических, экономических, религиозных и других организаций, уважительно и доброжелательно относится ко всем пользователям, реальным и потенциальным.
- обеспечивает права пользователя на доступ к культурным ценностям и инициирует участие пользователя в культурной жизни общества.
- исключает дискриминацию пользователей по политическим, религиозным, национальным, возрастным, половым признакам.
- предлагает широкий спектр библиотечных, информационных продуктов и услуг, обеспечивает доступ пользователей к информации, знаниям и культурному наследию, в том числе посредством современных информационно-коммуникационных технологий.
- стремится к обеспечению высокого качества обслуживания пользователей и высокого уровня культуры общения.
- гарантирует конфиденциальность информации о своих пользователях. Информация может использоваться только в целях, предусмотренных Конституцией РФ.
- способствует позитивному межкультурному диалогу этнических, языковых и культурных групп, представленных в обществе.
- не рекомендует недостоверные, заведомо ложные материалы, сознает опасность и вред, который они могут нанести личности и обществу.



- способствует социализации личности, формированию гражданского сознания.
- стремится к тому, чтобы каждый сотрудник проявлял уважительное отношение к традиции и истории библиотеки, искренне гордился тем, что он работает в библиотеке.
- ценит в своих сотрудниках честность, порядочность, профессионализм, компетентность, организованность, внутреннюю культуру и самодисциплину, умение работать на результат.
- приветствует участие коллектива в формировании корпоративной культуры и стремление к эффективной совместной работе и товарищеской взаимопомощи.
- одобряет стремление сотрудников заслужить свою репутацию профессионализмом и моральными качествами, не прибегая к нечестным приемам соперничества.
- ценит умение сотрудников использовать результаты сторонней интеллектуальной деятельности добросовестно, не допуская плагиата.
- поддерживает баланс между личными интересами сотрудников и интересами библиотеки: поощряет профессиональное и личностное развитие.
- создаёт условия, позволяющие каждому сотруднику реализовать свои творческие способности, получить возможность повышения уровня профессиональных знаний, иметь перспективу роста.
- рассматривает повышение степени самостоятельности и ответственности сотрудников как существенный фактор улучшения качества персонала.

СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» - это единая команда, коллектив, сплоченный идеей высококачественного обслуживания пользователей, повышения имиджа библиотеки, укрепления её деловой репутации и статуса.

Сотрудники СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» нацелены на то, что миссия, цели достигаются объединением усилий всех сплочённой команды единомышленников, способной адекватно реагировать на изменяющиеся требования.

СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» уверено, что каждый сотрудник вносит вклад в работу команды и несёт ответственность за результат. Хорошая работа в команде обеспечивает постоянно высокий уровень библиотечного обслуживания.

#### Основные принципы и правила служебного поведения сотрудников.

Соблюдение беспристрастности, исключаящую возможность влияния на их служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;

Соблюдение норм служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

Проявление корректности и внимательности в обращении с гражданами и должностными лицами; терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России, с учетом культурных и иные особенностей различных этнических, социальных групп и конфессий, способствование межнационального и межконфессионального согласия;

Сотрудник принимает предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликтов интересов и урегулированию

возникших случаев конфликта интересов;

Сотрудник обязан соблюдать установленные в учреждении правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

Сотрудник уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе библиотек, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

В своей работе каждый сотрудник ориентирован на пользователя, умение работать в команде, соблюдение корпоративных правил, профессиональную компетентность.

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

Сотрудник библиотеки всегда играет свою роль в команде, выполняя свою работу на высоком уровне и вовремя.

Сотрудник библиотеки правильно и внимательно ведёт документацию по библиотечной работе.

Сотрудник библиотеки при обслуживании читателей не допускает критики действий коллег и руководства.

Сотрудник дорожит репутацией СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района», укрепляет её, обеспечивая выполнение всех обязательств в отношениях с учредителем, пользователями, коллегами и общественностью.

Сотрудник несёт ответственность за корректность и достоверность своих маркетинговых, рекламных, социальных акций; стремится к профессиональному развитию и повышению квалификации, культурному самообразованию как неотъемлемым условиям выполнения своей социальной миссии и профессионального долга.

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

Заботится о своем внешнем виде как неотъемлемой части формирования позитивного имиджа профессии.

Сотрудник не совершает поступков, наносящих ущерб престижу библиотечной профессии, заботится о высоком общественном признании.

Сотрудник обязан соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные и федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Сотрудник обязан противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Сотрудник обязан уведомлять администрацию СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района», органы прокуратуры Российской Федерации или правоохранительные органы обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений.

Уведомление о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционных



правонарушений, за исключением случаев, когда по данным фактам проведена или проводится проверка, является должностной обязанностью сотрудника.

Сотруднику запрещается получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и иные вознаграждения).

Сотрудник обязан принимать соответствующие меры для обеспечения безопасности и конфиденциальности информации, представляемой пользователями, за несанкционированное разглашение которой они несут ответственность или (и) которая стала известна им в связи с исполнением должностных обязанностей.

Сотрудник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам, должен быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в коллективе благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Сотрудник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам, призван:

- а) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;
- б) принимать меры по предупреждению коррупции;
- в) не допускать случаев принуждения сотрудников к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

Сотрудник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам, должен принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему сотрудники не допускали коррупционно - опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

Сотрудник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействия подчиненных сотрудников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если они не приняли мер, чтобы не допустить таких действий или бездействия.

### III. Рекомендательные этические правила служебного поведения сотрудников.

Сотрудники СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» относятся с уважением и доброжелательностью ко всем своим пользователям, деловым партнёрам. Это – принципиальная позиция.

Поведение каждого сотрудника формирует представление учредителя, пользователей, деловых партнёров, общественности о библиотеке в целом и влияет на их стремление к сотрудничеству с библиотекой.

Каждый сотрудник стремится полно и ответственно выполнять свои обязанности, внося вклад в достижение единых целей библиотеки.

При выполнении должностных обязанностей сотрудник библиотеки должен стремиться к поиску оптимального решения, сочетающего низкие затраты и высокую эффективность.

Личное общение сотрудников библиотеки в рабочее время должно осуществляться в соответствии с общепринятыми нормами делового этикета.

В библиотеке принят деловой стиль одежды, одежда сотрудников должна быть аккуратной и сдержанной.

Библиотека поощряет здоровый образ жизни сотрудников.

В СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» не допускается:

- использование сотрудниками библиотеки материальных и интеллектуальных ресурсов библиотеки в личных целях;
- высказывания и действия, которые могут нанести ущерб библиотеке;
- применение наркотических веществ.
- употребление алкогольных напитков на рабочем месте и на территории библиотеки;
- курение на территории библиотеки.

СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» поддерживает развитие в коллективе атмосферы доверия, в которой могут обсуждаться любые этические проблемы.

Каждый сотрудник СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» обязан противостоять нарушениям правил корпоративного поведения сотрудников библиотеки.

Следование этическим принципам и поддержание репутации библиотеки, профессии – одна из главных задач каждого сотрудника.

Взаимоотношения сотрудников с пользователями СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» строятся на основе доброжелательности и стремления предоставить пользователям качественные библиотечные продукты и услуги и высокую профессиональную компетентность в обслуживании. Пользователь (читатель) и его интересы – главное в нашей работе.

Профессиональная компетентность сотрудника, кругозор, умение доброжелательно разговаривать с пользователями (читателями) и коллегами, внешний вид библиотекаря формируют положительный образ библиотеки в целом.

Сотрудник СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района»:

- никогда не ставит внутреннюю работу (расстановку фонда, заполнение документов, получение и обработку изданий) выше обслуживания пользователей (читателей);
- соблюдает правила сохранения конфиденциальности служебной информации о пользователе (читателе);
- всегда в курсе литературных новинок;
- никогда не разговаривает с коллегами о своих проблемах при обслуживании читателей; частные беседы и разговоры по телефону, разговоры о делах читателей проводит вне зоны видимости и слышимости для пользователя (читателя). Когда сотрудник библиотеки проходит мимо читателей, всегда уступает им дорогу;
- поощряет пользователей (читателей) похвальными комментариями или комплиментами. Сопровождает читателя по библиотеке, знакомит его с фондом



библиотеки, СБА, с возможностями МБА, ВСО, электронной доставки документов из других библиотек;

- при обслуживании пользователей концентрирует свое внимание на нем. Внимательно слушает пользователя (читателя) до тех пор, пока он не выговорится. При решении сложных вопросов время от времени повторяет вопрос или информацию, показывая тем самым, что понимает, о чем идет речь. Повторяет важную для читателя информацию;

- особенно внимателен к потребностям таких читателей, как пожилые люди, инвалиды и дети;

- с помощью языковых средств создаёт позитивную, конструктивную атмосферу. «Доброе утро», «Добрый день», «Спасибо», «Большое спасибо», «Я сама займусь Вашей проблемой», «С удовольствием» произносит так, чтобы читатель воспринял приветствие как искреннее пожелание добра;

- при обслуживании пользователя (читателя) смотрит ему в глаза, улыбается, приветствует по имени, отчеству, если оно известно, встречает его приветливыми словами, деликатно обходится с формами обращения на «Ты» и «Вы»;

- встречает неуверенного пользователя (читателя) вопросом «Чем я могу Вам помочь?»;

- при прощании говорит «До свидания», благодарит читателя, желает ему приятного дня и обязательно приглашает его вернуться. Обязательно приглашает его на библиотечные мероприятия. Качество первого и последнего впечатлений поможет обеспечить возвращение читателя;

- при работе с заказами, относящимися сразу к нескольким отделам, проинформирует коллегу из того отдела, в который направляется читатель, о том, какие аспекты его заказа уже рассмотрены, и что ему нужно делать дальше;

- прежде чем направить читателя в другую библиотеку, сделает запрос; постарается зарезервировать её для данного пользователя (читателя);

- при сложных для понимания пользователя (читателя) процессах организует консультацию коллеги из другого отдела, куда проходит вместе с читателем;

- никогда не позволяет себе менторского тона в общении с пользователем (читателем). В функции сотрудника не входит «поучение» читателя;

В СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» не допускаются:

- не знать содержание и читательское назначение книги, предлагая ее пользователю библиотеки;

- действовать, не поставив перед собой определенной задачи, конечная цель которой – максимально эффективно обслужить пользователя библиотеки;

- не имеет права игнорировать индивидуальные психологические особенности пользователя библиотеки, типовые характеристики читательской группы или читательской аудитории в целом;

Сотрудник СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» должен предотвращать конфликт интересов:

- приносить искренние извинения, тем самым подтверждая, что с точки зрения пользователя, что-то сделано неправильно;

- дает пользователю (читателю) возможность выразить неудовольствие и рассказать о своей проблеме, в спорном случае исходит из того, что прав читатель;

– если вопрос не может быть решен немедленно, сообщает пользователю (читателю), что и когда сможет сделать, принимает необходимые меры, сообщает пользователю (читателю) о шагах, которые он будет предпринимать, или предлагает альтернативы;

– направляет пользователя (читателя) к вышестоящему лицу (зав. сектором, зав. отделом, зав. библиотекой), если сам исчерпал свои аргументы;

– в случае возникновения конфликта объясняет пользователю (читателю) возможны или невозможны те или иные исключения из правил;

– не допускает негативную оценку действий руководства библиотеки при рассмотрении конфликтной ситуации (например, формулировка «так приказано сверху»);

– обязательно убеждается в том, что меры приняты и читатель удовлетворен;

– проявляет терпение, если пользователь (читатель) проявляет неудовольствие, гнев или разочарование, учитывает эмоциональный уровень жалобы и выражает сочувствие недовольному читателю. При невыносимом поведении читателя (словесные и физические оскорбления) демонстративно отстраняется;

– если в силу объективных причин устранение конфликта интересов невозможно, интересы пользователя (читателя) библиотеки имеет приоритетное значение, если это не противоречит законодательству и требованиям внутренних нормативных документов.

– если читатель не прав, даёт ему возможность сохранить чувство собственного достоинства, сохраняет и свое достоинство, удерживается в позиции «на равных», не боится компромисса, не стесняется извиниться;

– выслушивает читателя, даёт ему возможность разрядиться, «выпустить пар», не возражает, иначе возражения усилят чувство антагонизма. Во избежание непонимания повторяет основные высказывания читателя, ищет возможности для согласия. Если читатель прав по существу, постарается как можно скорее исправить допущенную ошибку, промедление лишь усугубит конфликт, предложит читателю сформулировать желаемый конечный результат.

#### Внешний вид сотрудников СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» :

– сотрудник заботится о своем внешнем виде, который вызывает доверие к нашей профессиональной компетентности, предпочитает в одежде (на работе) классический стиль. Халаты и тапочки использует только для внутренней работы и в санитарный день. Обувь чистая и в хорошем состоянии.

- Не допускаются: глубокое декольте; короткая юбка, большое количество украшений, появление на работе в состоянии алкогольного или наркотического опьянения

– Сотрудник находится на работе в опрятном виде, соблюдает правила личной гигиены, умеренно использует декоративную косметику, парфюмерию, не увлекается чрезмерным количеством ювелирных украшений и бижутерии, не использует в библиотеке наушники – нужно не только видеть, но и слышать читателя.

– Сотрудник библиотеки помнит, что употребление в пищу сильно пахнущих продуктов (чеснок, лук) затрудняет общение с пользователями (читателями) и коллегами.

– Сотрудник библиотеки поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте; зона кафедр – неподходящее место для еды, семечек, чая и кофе.

#### Информационная открытость и соблюдение конфиденциальности информации:



Сотрудник сохраняет конфиденциальность информации о своих коллегах и пользователях, включая информацию персонального характера, обеспечивает конфиденциальность информации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

Сотрудник библиотеки не вправе использовать закрытую информацию вне своих служебных обязанностей или в ситуации конфликта.

Сотрудник несет персональную ответственность за содержание размещаемой ими информации о библиотеке в публично доступных сетях Интернета.

#### IV. Ответственность за нарушение положений Кодекса

Нарушение сотрудниками положений Кодекса подлежит моральному осуждению на заседании Совета трудового коллектива по соблюдению требований к служебному поведению сотрудников и урегулированию конфликта интересов.

Соблюдение сотрудниками положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

Каждый сотрудник принимает на себя обязательства по соблюдению положений Кодекса.

Каждый сотрудник осознает мировоззренческую основу своей профессии; учитывает общественный характер библиотечной профессии, основывается в своей профессиональной деятельности на чувстве социальной ответственности.

#### СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА

Сотрудник библиотеки должен соблюдать нормы настоящего Кодекса. При наличии у сотрудника вопросов относительно правильности поведения в ситуациях, регламентируемых настоящим кодексом, он может обратиться:

- к своему непосредственному руководителю (зав отделом, зав. секцией);
- к вышестоящему руководителю (директору библиотеки).

Сотрудник библиотеки обязан проявлять дух сотрудничества при расследованиях нарушениях библиотечной этики. Никто из сотрудников не может преследоваться за обоснованные требования о соблюдении Кодекса другими сотрудниками.

Руководитель СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района», руководитель структурного подразделения несет персональную ответственность за состояние антикоррупционной работы.

Сотрудник библиотеки принимает (в рамках своих должностных обязанностей) меры по предупреждению коррупции в организации, в том числе выполняет рекомендации по противодействию коррупции, содержащиеся в данном Кодексе.

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

Библиотека выражает уверенность в том, что следование всеми сотрудниками нормам настоящего Кодекса повышает эффективность работы библиотеки, поддерживает и

укрепляет её имидж и репутацию, способствует развитию деловых связей с пользователями, партнёрами.

Каждому сотруднику библиотеки необходимо изучить Кодекс. Незнание положений Кодекса не освобождает его от обязанности выполнять утверждённые коллективом библиотеки корпоративные нормы и правила поведения.

Кодекс согласован с действующими внутренними нормативными документами библиотеки (Устав библиотеки, Правила пользования библиотекой, Правила внутреннего трудового распорядка.)



Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
«Территориальная централизованная библиотечная система  
Пушкинского района»  
(наименование организации)

ПРИКАЗ (распоряжение)	Номер документа	Дата составления
	453	01 ноября 2019 года

Об утверждении правил внутреннего трудового распорядка.  
Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников.

1. С целью определения трудового распорядка, регламентации вопросов, касающихся регулирования трудовых отношений в СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района», в соответствии с ч.2, 3 ст. 189, ч.1 ст. 190 ТК РФ и с учетом мотивированного мнения выборных органов : первичной профсоюзной организации и Совета трудового коллектива, а также общего собрания трудового коллектива (протокол № 2 от 31.10.2019) **ПРИКАЗЫВАЮ:**
  - 1.1. Утвердить и ввести в действие с 01 ноября 2019 года Правила внутреннего трудового распорядка СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района».
  - 1.2. Заместителю директора Сергеевой А.В. ознакомить работников под роспись с текстом Правил внутреннего трудового распорядка.
2. Во исполнение решения президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции (пункт 4 раздела 2 протокола заседания от 23 декабря 2010 г. N 21) **ПРИКАЗЫВАЮ:**
  - 2.1. Утвердить Кодекс этики и служебного поведения работников СПб ГБУ «ТЦБС Пушкинского района» (далее - Кодекс) согласно приложению к настоящему Приказу.
  - 2.2. Назначить заведующего сектором, ответственного за антикоррупционную деятельность по учреждению Кузьмину Н.Е. ответственной за координацию работ по контролю за исполнением работниками требований Кодекса.
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Руководитель  
организации

Директор  
(должность)

(личная подпись)

В.В.Бобина  
(расшифровка подписи)