



Комитет по культуре Тюменской области
Государственное автономное учреждение культуры Тюменской области
**«Тюменская областная научная библиотека
имени Дмитрия Ивановича Менделеева»
ГАУК ТОНБ**

ПРИКАЗ

16.10.2009

№ 192

г. Тюмень

**О введении в действие
Кодекса делового поведения
сотрудников ГАУК ТОНБ**

В целях определения этических и нравственных норм поведения персонала ГАУК ТОНБ, а также политики, принципов и обязательств при осуществлении профессиональной деятельности

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие с 12 октября 2009 года Кодекс делового поведения сотрудников ГАУК ТОНБ (далее – Кодекс) (Приложение 1).
2. Руководителям структурных подразделений:
 - 2.1. Обеспечить соблюдение норм и принципов Кодекса сотрудниками соответствующих структурных подразделений.
 - 2.2. Обеспечить заключение Обязательства о принятии норм и принципов Кодекса сотрудниками соответствующих подразделений в срок до 22.10.2009 года (Приложение 2).
 - 2.3. Предоставить Обязательства в отдел по работе с персоналом главному специалисту Исаковой С.В.
3. Исаковой С.В., главному специалисту по персоналу:
 - 3.1. Знакомить с Кодексом вновь принимаемых в библиотеку сотрудников с оформлением Обязательства.
 - 3.2. Разместить Обязательства об ознакомлении с Кодексом сотрудников ГАУК ТОНБ в личных делах.
4. Нятиной Н.В., ученому секретарю, в 1-дневный срок:
 - 4.1. Ознакомить исполнителей с приказом согласно листу ознакомления.
 - 4.2. Отсканировать и разместить в сетевой папке ТОНБ приказ, Кодекс.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Ю.В. Бутаков



Комитет по культуре Тюменской области
Государственное автономное учреждение культуры Тюменской области
«Тюменская областная научная библиотека
имени Дмитрия Ивановича Менделеева»
ГАУК ТОНБ



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУК ТОНБ

Ю.В.Бутаков

Ю.В. Бутаков 2009г.

**КОДЕКС
ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ГАУК ТОНБ**

Тюмень 2009

Содержание

Содержание.....	2
Обращение руководства.....	4
1. Обозначения, определения и сокращения.....	5
2. Область применения.....	6
3. Нормативные ссылки	6
4. Общие положения.....	6
5. Ценности библиотеки.....	7
5.1 Сотрудники.....	7
5.2 Порядочность, честность, взаимоуважение	8
5.3 Репутация.....	8
5.4 Развитие	8
5.5 Профессионализм	8
5.6 Инновации	8
5.7 Результат.....	8
5.8 Единство	8
5.9 Здоровый образ жизни	9
6. Этика делового поведения сотрудников	9
6.1 Обязанности сотрудников.....	9
6.2 Обязанности Библиотеки	9
6.3 Внешний вид	10

6.4 Рабочее место	12
7. Цепочка подчинения	12
8. Структура взаимодействия в библиотеке	13
8.1 Правила взаимодействия.....	13
8.2 Устное общение	14
8.3 Телефон.....	14
8.4 Деловые встречи	14
8.5 Интернет и электронная почта	15
8.6 Информационные доски	15
8.7 Официальная передача информации	15
9. Правила поведения обслуживающих отделов библиотеки.....	15
9.1 Обязанности в отношении пользователя.....	15
9.2 Обязанности в отношении профессии.....	16
9.3 Обязанности в отношении документов и информации	16
10. Персональная ответственность	16
11. Планирование и организация работы	17
12. Принятие решений.....	18

Уважаемые коллеги!

Все мы являемся частью большого, сплоченного коллектива, объединенного общими целями, задачами, имеющими собственные традиции и внутреннюю культуру. Главное условие для сотрудников – работать максимально эффективно, рассматривать интересы учреждения как свои личные, не останавливаясь на достигнутом.

ГАУК ТОНБ осознает, что только благодаря коллективной работе, основанной на профессиональных знаниях, опыте, системном подходе, современных методах управления, качественной оценке результатов деятельности и мотивации персонала можно достигнуть наибольшей эффективности в работе и успешно решать поставленные задачи.

Особое внимание ГАУК ТОНБ уделяет постоянному повышению уровня квалификации персонала, укреплению исполнительской и трудовой дисциплины.

ГАУК ТОНБ учитывает интересы сотрудников и подходит к каждому из них индивидуально в зависимости от стажа работы, преданности учреждению, личных достижений в работе, профессиональных особенностей.

Надеюсь, что Кодекс делового поведения сотрудников ГАУК ТОНБ определит модели поведения в ситуациях, с которыми мы неизбежно сталкиваемся в нашей повседневной рабочей деятельности, и окажет помощь ответственно и профессионально принимать решения.

Директор



Ю.В.Бутаков

1. Обозначения, определения и сокращения

В данном Кодексе используются следующие обозначения:

1.1. Библиотека - Государственное автономное учреждение культуры Тюменской области «Тюменская областная научная библиотека имени Дмитрия Ивановича Менделеева».

1.2. Директор - руководитель Государственного автономного учреждения культуры Тюменской области «Тюменская областная научная библиотека имени Дмитрия Ивановича Менделеева».

1.3. Структурное подразделение - центр (отдел, служба) Библиотеки.

1.4. Руководитель структурного подразделения - руководитель (начальник, заведующий) структурного подразделения Библиотеки.

1.5. Кодекс – кодекс делового поведения сотрудников Библиотеки.

В данном Кодексе используются следующие определения:

Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации людей в обществе.

Деловой этикет – важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека.

1.6. Профессионализм — это систематическое, эффективное и надежное выполнение сотрудником своих должностных обязанностей с глубоким знанием характера, содержания деятельности, позволяющее достигать высоких производственных показателей, благодаря навыкам, знаниям, умениям, особенностям его профессиональной мотивации, системе устремлений, ценностных ориентаций.

1.7. Нравственность – совокупность норм, определяющих поведение человека, заключается в принятии на себя ответственности за свои поступки и является внутренней установкой индивида действовать согласно своей совести и/или согласно своим принципам.

1.8. Этика - осознание и устроение морали, моральных норм, существующих внутри самой морали обоснований норм, оценок, санкций, решений, мотивов, а также обоснований и представлений, адаптированных к морали, но являющихся эталонными более широкому культурному содержанию. Этика употребляется по отношению к тем или иным частным поведенческим или мыслительным конфигурациям, для удостоверения соответствия чьего-то поведения или какого-то характера высоким моральным требованиям.

1.9. Культура поведения – поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил.

2. Область применения

Настоящий Кодекс определяет этические и нравственные нормы поведения персонала Библиотеки, а также политику, принципы и обязательства руководства при осуществлении текущей деятельности, основанные на базовых целях и ценностях Библиотеки.

Кодекс является основой всей деятельности коллектива Библиотеки и распространяется на всех сотрудников, включая руководство.

2.1. Первичное знакомство с Кодексом вновь принимаемых в Библиотеку сотрудников возложено на специалиста по кадрам, специалиста по персоналу.

2.2. Текущий контроль за выполнением норм, изложенных в Кодексе, возложен на непосредственного руководителя сотрудника.

3. Нормативные ссылки

В настоящем Кодексе использованы ссылки на следующие документы:

3.1. Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря. Принят конвенцией Российской библиотечной ассоциации (четвертая ежегодная сессия 22апреля 1999г.).

3.2. Манифест Российской Библиотечной Ассоциации (РБА) о публичной библиотеке. Принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации на пленарном заседании VIII Ежегодной сессии 16 мая 2003 г., Псков по рекомендации Секции публичных библиотек и Секции по библиотечной политике и законодательству.

4. Общие положения

4.1. Библиотека реализует право личности на свободный доступ к информации, знаниям, культуре и идеям для осуществления демократических гражданских прав и активного участия в жизни общества.

4.2. В деятельности Библиотеки находит отражение идеологическое, политическое, культурное и этническое многообразие российского общества. Обслуживание в Библиотеке строится на принципе равенства всех пользователей независимо от возраста, расы, пола, вероисповедания, национальности, языка, образования или общественного положения.

4.3. В своей деятельности Библиотека ориентируется на потребности личности и общества, обеспечивает и защищает права своих пользователей на библиотечное обслуживание и выступает против его коммерциализации. Выступает против цензуры и за конфиденциальность сведений о пользователях и их информационной деятельности. Уважительно и доброжелательно относится к своим пользователям.

4.4. Библиотека поддерживает партнерские отношения со всеми секторами общества: государственным, коммерческим и общественным. Развивает свои общественные связи, ищет партнеров и спонсоров, активно рекламирует свою деятельность, содействует формированию в обществе представлений о публичной библиотеке как о важном и динамично развивающемся социальном институте.

4.5. Свою важнейшую задачу Библиотека видит в обеспечении пользователям свободного и возможно полного доступа к информации, знаниям, идеям, культурным ценностям. Содействует непрерывному образованию всех уровней и самообразованию, приобщает к культурному наследию, помогает восприятию новых идей, научных достижений, современного искусства и литературы. Обеспечивает доступ граждан ко всем видам информации о жизни местного сообщества и о местном самоуправлении. Исходя из этой задачи, Библиотека формирует фонд и организует обслуживание пользователей, внедряет и пропагандирует новейшие информационные технологии, использует современные носители информации, обеспечивает доступ в информационные коммуникационные сети. Библиотека выступает как активный участник информатизации общества. Оказывает своим пользователям помощь в овладении информационной культурой и компьютерной грамотностью.

4.6. Оставаясь по преимуществу бесплатной, Библиотека играет важную роль в социальной защите малообеспеченных и слаботзащищенных слоев общества (молодежи, пенсионеров, инвалидов, безработных, беженцев, в том числе иностранцев, малых языковых и этнических групп и др.). Стремится обеспечить специализированное, в том числе нестационарное, обслуживание тех, кто в нем нуждается. Ведет культурно-просветительскую и досуговую деятельность.

4.7. Библиотека постоянно развивает номенклатуру предоставляемых ею услуг, формирует комфортную библиотечную среду, работает по наиболее удобному для пользователей расписанию, руководствуется принципами профессиональной библиотечной этики, совершенствует этикет общения с пользователями.

5. Ценности библиотеки

5.1. Сотрудники

Для Библиотеки наиболее ценными являются сотрудники, способные развивать Библиотеку и совершенствоваться вместе с ней. Только за счет отношений, основанных на взаимоуважении, порядочности и партнерстве возможно создание коллектива единомышленников и развитие Библиотеки. Целеустремленный, работоспособный коллектив – залог успеха Библиотеки.

5.2. Порядочность, честность, взаимоуважение.

Порядочность, честность и уважение по отношению к коллегам, партнерам, пользователям, выполнение всех взятых на себя обязательств, ответственность при ведении дел, должны являться неотъемлемыми качествами сотрудника Библиотеки. Именно такие требования должны предъявлять к себе каждый сотрудник вне зависимости от своих непосредственных должностных обязанностей.

5.3. Репутация

Соблюдение изложенных в данном Кодексе принципов и норм является первоосновой в деле защиты и укрепления репутации Библиотеки. Библиотека будет добиваться воплощения в жизнь принципов и норм данного Кодекса.

5.4. Развитие

Руководство Библиотеки считает необходимым направлять ресурсы на постоянное развитие и рост. Сотрудники не должны останавливаться на достигнутом. Необходимо осуществлять поиск новых направлений, быть восприимчивым к изменениям текущей обстановки, проявлять инициативу.

5.5. Профессионализм

Библиотека в своих рядах видит высокопрофессиональных сотрудников. Библиотека заботится о том, чтобы уровень знаний сотрудников постоянно повышался.

5.6. Инновации

В Библиотеке приветствуется и поощряется инициатива внесения инновационных предложений по организации основной библиотечной, административно-хозяйственной деятельности, улучшению взаимоотношений между сотрудниками, с пользователями, партнерами и государственными органами. Руководство готово рассматривать любые предложения от сотрудников. Сотрудники должны понимать свою заинтересованность в развитии Библиотеки.

5.7. Результат

С каждым днем сотрудники Библиотеки должны добиваться лучших результатов.

5.8. Единство

Библиотека – это единый организм, в котором все взаимосвязано. Работа в коллективе и усилия всех сотрудников являются условиями достижения успеха. Библиотека приветствует доброжелательные отношения сотрудников и всеми силами способствует сохранению благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

5.9. Здоровый образ жизни

Библиотека приветствует сотрудников, ведущих здоровый образ жизни, и всячески этому способствует.

6. Этика делового поведения сотрудников

6.1. Обязанности сотрудников

Сотрудники должны:

- защищать репутацию и интересы Библиотеки;
- поддерживать положительный настрой и благоприятный климат в коллективе;
- работать дисциплинированно, своевременно и качественно выполнять все задания;
- брать на себя личную ответственность, постоянно стремиться к новаторскому решению проблем, быть готовыми к переменам и иметь смелость признавать ошибки;
- быть лояльными по отношению к Библиотеке;
- сохранять конфиденциальность информации;
- работать эффективно, грамотно организуя свое рабочее время для достижения поставленных целей.

6.2. Обязанности Библиотеки

Библиотека в лице Директора обязуется:

- соблюдать законы и иные нормативные правовые акты, локальные нормативные документы, условия соглашений и трудовых договоров;
- обеспечивать безопасные условия труда и условия, отвечающие требованиям Трудового Кодекса РФ;
- обеспечивать сотрудников средствами индивидуальной и коллективной защиты, оборудованием, инструментами, технической документацией и иными средствами, необходимыми для исполнения ими трудовых обязанностей;
- выплачивать в полном размере причитающуюся сотрудникам заработную плату в установленные сроки;
- поощрять сотрудников за добросовестный эффективный труд;
- обеспечивать санитарно-бытовое обслуживание сотрудников;
- осуществлять медицинское страхование сотрудников в порядке, установленном федеральными законами и локальными нормативными актами Библиотеки.

6.3. Внешний вид

Сотрудники создают имидж Библиотеки для пользователей, представителей учредительных и административных органов, других сторонних организаций и коллег. От имиджа каждого сотрудника, его поведения на рабочем месте, зависит имидж Библиотеки и, в конечном счете, успех её деятельности.

Сотрудники Библиотеки должны поддерживать деловой стиль, который создает деловой имидж Библиотеки. Поэтому руководство Библиотеки формулирует несколько общих требований к внешнему виду сотрудников в рабочее время.

Цвета: наиболее деловыми цветами костюма и платья считаются темные: темно-синий, темно-серый, коричневый, черный, сине-зеленый, светлые: бежевый, светло-серый. Расцветки в основном однотонные, могут быть варианты неярких полос в сине-серой, сине-коричневой палитре, клетка только среднего размера, неконтрастная. Исключены круги, ромбы, контрастные полосы, растительные рисунки (цветы), а также изображения людей и животных.

Сумки: атташе-кейс, классические сумки, однотонные из натуральной кожи или качественного заменителя, среднего размера.

Парфюм: в рабочее время допускается легкий свежий аромат.

Внешний вид для мужчин: мужчины должны носить строгий деловой костюм, нейтральных оттенков выглаженную рубашку и галстук (возможна водолазка).

Мужчины должны быть гладко выбриты, допускается носить ухоженные бороду и (или) усы.

Носки и галстук должны быть нейтральных оттенков без ярких рисунков и графики. Носки должны быть в тон цвета брюк. Галстук должен гармонировать с сорочкой.

Мужская сорочка должна быть пастельного оттенка в тон костюму. Летом в жаркую погоду допускается с короткими рукавами.

Туфли должны быть классического покроя и соответствовать тону костюма.

Ремень должен быть в тон обуви. Если на брюках есть петли для ремня, то он обязательно должен быть.

Украшения. Деловому стилю соответствуют классические часы, допускается одно кольцо. Не допускаются широкие цепочки и браслеты из золота и других металлов. Пирсинг, серьги в ушах, яркий цвет волос не допускается.

Джинсы, шорты, футболки, спортивная одежда и обувь неприемлемы.

Внешний вид для женщин: женщины должны носить костюмы, брюки или юбку, блузу и пиджак (жилет) в деловом стиле.

Летний костюм допускается с короткими рукавами без подклада.

Брюки нежелательны на женщине-руководителе, менеджере, работающем в офисе на любой должности, где важна мера ее авторитета.

Юбка должна быть классического покроя на ладонь выше колена, до середины колена, на ладонь ниже колена.

Допустимы свитера. С юбкой или костюмом можно носить тонкие свитера из хлопка, шелка, кашемира или смешанных волокон. Предпочтение следует отдавать свитерам с вырезом под горло. Воротник-стойка выглядит несколько спортивно и не всегда вписывается в деловой стиль. С юбкой и брюками также хорошо сочетается комплект-двойка. Свитер можно украсить шейным платком.

Блузку необходимо выбирать из ткани, которая не мнется. Вырез должен быть неглубоким. Не допускаются слишком яркие блузки или блузки из блестящих тканей: их следует оставлять на вечер.

Пиджак должен быть всегда застегнут. Разрешается расстегнуть только нижнюю пуговицу. Необходимо следить за тем, чтобы пуговицы не болтались и были все на месте.

Обувь – закрытые удобные кожаные или из заменителя матовые туфли - лодочки без вычурных украшений на среднем каблуке (не более 7-8 см) модной конфигурации. Обувь должна соответствовать цвету костюма. Обувь всегда должна быть чистой и опрятной.

Женщины должны избегать чересчур открытой или прозрачной одежды.

Джинсы, шорты, футболки, спортивная одежда и обувь неприемлемы.

В деловом костюме чулки и колготки телесного цвета неотъемлемая часть гардероба, в том числе в летнее время.

Макияж и маникюр должен быть неярким в деловом стиле. Волосы должны быть ухоженными, прическа деловая.

Украшения: серьги классического стиля, обручальное кольцо, кольцо с небольшим камнем классического стиля (допускается не более двух колец), цепочка с кулоном, часы – это допустимый минимум в деловом костюме. Яркие, крупные и блестящие украшения недопустимы. Пирсинг, татуировки на видимых частях тела, а так же яркий цвет волос недопустимы.

Персонал обслуживающих отделов должен быть всегда в униформе и носить бейдж. Униформа должна быть чистой, выглаженной, иметь опрятный вид.

Туфли должны быть в деловом стиле: классической формы нейтральных оттенков с закрытым носком и зафиксированной пяткой.

Из украшений допускается не более двух колец, часы, серьги, цепочка и кулон – в классическом стиле.

Макияж и маникюр должны быть спокойных тонов. Прическа – аккуратной в деловом стиле.

Внешний вид должен быть опрятным, ухоженным.

Не допускается наличие обильных ювелирных украшений, яркий цвет волос, яркий маникюр.

Все сотрудники должны соблюдать правила личной гигиены.

Общий вид – каждый сотрудник Библиотеки должен помнить – находясь на рабочем месте: в обслуживающих залах, помещениях администрации или

офисных помещениях – он представляет Библиотеку и создает ей репутацию. Поэтому важно, чтобы одежда и внешний вид всех сотрудников соответствовали стандартам и создавали положительный имидж Библиотеки.

6.4. Рабочее место

Находясь на рабочих местах в Библиотеке, сотрудники должны следовать нижеуказанным правилам:

- общие помещения – все сотрудники должны поддерживать чистоту в общественных помещениях (приемные и коридоры, места питания, туалеты);

- индивидуальные рабочие места – рабочие места должны содержаться в порядке. По окончании рабочего дня необходимо приводить рабочие места в порядок, закрывать окна, выключать свет, электрическое оборудование и закрывать двери;

- безопасность при чрезвычайных ситуациях – все сотрудники должны знать местонахождение аптечек и средств тушения пожара, также необходимо знать, как ими пользоваться в случае возникновения чрезвычайной ситуации. Всем сотрудникам следует знать правила поведения при чрезвычайных ситуациях, расположение всех выходов из здания в случае возникновения чрезвычайной ситуации;

- офисное оборудование – не пользуйтесь оборудованием, которым вы не умеете пользоваться или не имеете разрешения на его использование;

- пропуск работы и больничные – отсутствие на рабочем месте по личным обстоятельствам возможно только с разрешения непосредственного руководителя. В случае заболевания сотрудник должен известить своего руководителя. При выходе сотрудника на работу после болезни ему необходимо представить подтверждающий документ от врача (листок нетрудоспособности);

- курение и употребление алкогольных напитков в офисах и на прилегающей территории Библиотеки запрещено. Курение можно осуществлять только в специально отведенных местах. Употребление алкоголя может быть допустимо только по специальному разрешению Директора Библиотеки;

- нецензурная речь недопустима.

7. Цепочка подчинения

Цепочка подчинения является основой для целей поддержания дисциплины, порядка и справедливости по отношению ко всем сотрудникам. В Библиотеке цепочка подчинения выстроена согласно структуре следующим образом:

7.1. Сотрудники отчитываются перед непосредственным руководителем. Обязанность руководителя состоит в том, чтобы помогать сотрудникам в выполнении работы, поэтому сотрудники могут свободно

обращаться к нему по поводу ситуаций, связанных с работой. Библиотека приветствует активное участие сотрудников в жизни Библиотеки.

7.2. При возникновении проблем во взаимоотношениях со своим непосредственным руководителем у сотрудника есть право обратиться к вышестоящему руководителю.

7.3. Цепочка подчинения создана для гарантии порядка в процессе работы. Руководство Библиотеки считает, что в любой ситуации все сотрудники и руководство Библиотеки должны работать как один сплоченный коллектив.

8. Структура взаимодействия в библиотеке

8.1. Правила взаимодействия

Для эффективных взаимодействий с представителями сторонних организаций и коллегами необходимо следовать следующим правилам:

- здороваться со всеми коллегами, представителями сторонних организаций. Улыбка при приветствии и произнесение полного имени или имени и отчества подчеркнет Ваше доброе расположение и его ценность в Ваших глазах. При этом можно использовать невербальные жесты: поклон, кивок головы.

- быть приветливым: улыбаться, быть дружелюбным и использовать все многообразие приемов и средств, чтобы показать доброе отношение к собеседнику;

- относиться к коллегам одинаково уважительно независимо от статуса и занимаемой должности в учреждении,

- воздерживаться от излишних разговоров;

- выражаться четко и ясно;

- задавать вопросы, если не все понятно;

- делиться только достоверной информацией;

- быть своевременным;

- искать возможности учиться;

- не допускать действий, которые отрицательно влияют на окружающих;

- быть вежливым в общении.

Отношения между людьми, в том числе коллегами по работе, могут быть только положительными, но это никак не должно сказываться на рабочем процессе, особенно в присутствии лиц, не являющихся работниками Библиотеки. В присутствии пользователей и представителей сторонних организаций все сотрудники – единомышленники, делают общее дело и стараются помочь друг другу. Атмосфера должна быть такая, чтобы посторонний человек, побывав в нашей Библиотеке, захотел устроиться к нам на работу.

8.2. Устное общение

Этот тип общения является источником жизненных сил любой организации. В Библиотеке приветствуется общение сотрудников, независимо от того, в одном структурном подразделении они работают или в разных. Такое общение необходимо в целях лучшего понимания проблем или просто восприятия, либо передачи информации друг другу и способствует поддержанию благоприятного морально-психологического климата в коллективе.

8.3. Телефон

По телефонному разговору также складывается впечатление от Библиотеки, поэтому важно, чтобы каждый сотрудник мог грамотно общаться по телефону. Недопустимо игнорирование телефонных звонков – после третьего сигнала звонка должен следовать ответ. Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название учреждения. Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной. В случае, если сотрудник, у которого звонит телефон, не может в данный момент ответить на звонок, то за него должен это сделать его коллега. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

Категорически запрещается передача по телефону деловой конфиденциальной информации, личных данных сотрудников компании.

Телефонная система в Библиотеке должна быть использована по максимуму. Каждое структурное подразделение имеет свой внешний телефонный номер. Отвечая на звонки, сотрудники должны представляться. Поиск информации в процессе самого разговора говорит о том, что сотрудник не сформулировал для себя цель звонка и не подготовился к нему. Сотрудники, пользующиеся междугородной телефонной связью для выполнения своих служебных обязанностей, должны максимально эффективно использовать время разговора и минимизировать затраты Библиотеки по оплате счетов.

Личные междугородные и международные звонки с телефонов Библиотеки за ее счет запрещены.

8.4. Деловые встречи

Все деловые встречи, внутри или вне Библиотеки, всегда должны проводиться согласно правилам и стандартам, принятым в Библиотеке. При общении с партнерами и представителями сторонних организаций сотрудники Библиотеки должны соответствовать её имиджу. Сотрудник должен официально подготовиться к встрече или переговорам, располагать всей необходимой официальной информацией.

8.5. Интернет и электронная почта

Сотрудники Библиотеки имеют доступ к сети Интернет для поиска информации, связанной с выполнением должностных обязанностей, и к электронной почте для использования в служебных целях.

Использование офисной техники и использование Интернета в личных целях без получения специально разрешения Директора Библиотеки запрещено.

8.6. Информационные доски

Информационные доски предназначены для размещения документов структурных подразделений и Библиотеки на бумажном носителе с целью повышения информированности персонала.

8.7. Официальная передача информации

Для официальной передачи информации между подразделениями служат такие документы: бланк внутреннего взаимодействия и служебная записка.

9. Правила поведения обслуживающих отделов библиотеки

9.1. Обязанности в отношении пользователя

9.1.1. Библиотекарь обеспечивает пользовательский доступ к информации и документам общедоступного характера без ограничений, если они предварительно четко не установлены соответствующими нормативными актами.

9.1.2. Информация, предоставляемая библиотекарем, должна быть полной, объективной и непредвзятой, то есть не обусловленной как личными взглядами, идеями и ценностями библиотекаря, так и внешними политическими или экономическими организациями.

9.1.3. При организации обслуживания населения библиотекарь не принимает никаких ограничений в отношении половой, этнической, национальной принадлежности, общественного положения, религиозных или политических убеждений.

9.1.4. Библиотекарь отрицает и отвергает всякие формы цензуры при отборе и организации документов и предоставлении информации.

9.1.5. Библиотекарь гарантирует конфиденциальность в отношении пользователя, запрашиваемой или получаемой им информации и используемых информационных источников.

9.1.6. При исполнении профессиональных обязанностей библиотекарь не допускает столкновения интересов и не использует в личных целях информацию и ресурсы, доступные за счет служебного положения.

9.1.7. Обязанность библиотекаря, как персональная, так и в качестве члена коллектива, повышать эффективность и независимость библиотечного обслуживания.

9.2. Обязанности в отношении профессии

9.2.1. Библиотекарь должен ценить свою профессию, глубоко сознавая ее общественную важность.

9.2.2. Библиотекарь должен обладать широкими и глубокими профессиональными знаниями, позволяющими ему вести качественное обслуживание на основе установленных показателей и с оптимальным использованием ресурсов.

9.2.3. Профессиональные знания должны постоянно и неуклонно пополняться, в том числе посредством участия в библиотечных ассоциациях и организациях.

9.2.4. В профессиональной деятельности отношения библиотекаря с коллегами по работе должны строиться на основе корректности, уважения и духа взаимодействия.

9.2.5. Работники обслуживающих отделов должны сотрудничать с отечественными и зарубежными профессиональными объединениями библиотекарей, библиотек и представителей смежных сфер. Изучать и использовать в своей работе мировой опыт развития библиотек.

9.2.6. Работники обслуживающих отделов, в стремлении повысить свой профессиональный уровень, овладевают библиотечным маркетингом, современными информационными и PR (public relations) – технологиями, содействуют формированию новых библиотечных профессий. Проявляют профессиональную солидарность в деле повышения социальной защищенности библиотекарей и библиотечной профессии.

9.3. Обязанности в отношении документов и информации

9.3.1. Библиотекарь обязуется способствовать совершенствованию сбора и сохранности документов и информации.

9.3.2. Библиотекарь обязуется обеспечивать передачу знаний за счет рациональной организации документов и беспристрастных и профессиональных действий.

9.3.3. Осознавая глобальный контекст своей деятельности, библиотекарь обязуется, как лично, так и в порядке сотрудничества, содействовать интеграции информационных систем и устранению организационных и географических препятствий к распространению информации и документов.

10. Персональная ответственность

Каждый сотрудник несет ответственность за конкретные задания и обязанности, указанные в должностной инструкции, в рамках своих полномочий.

Если в работе сотрудника, структурного подразделения, где он работает, возникли проблемы или произошел сбой, нужно:

– попытаться решить проблему самостоятельно;

– если проблема не может быть решена самостоятельно, следует незамедлительно сообщить об этом непосредственному руководителю (знание о проблеме и несообщение, о ней равносильно созданию проблемы или ее сокрытию);

– если сотрудник не удовлетворен решением своего руководителя, либо не имеет возможности повлиять на ситуацию, он может воспользоваться цепочкой подчинения.

Необходимо принимать все меры и всячески содействовать тому, чтобы возникшая проблема или сбой в работе не случались в будущем.

11. Планирование и организация работы

Время – важный ресурс любой деятельности. От всех сотрудников Библиотеки требуется эффективная и разумная организация времени. В Библиотеке не допускается опаздывать на работу и деловые встречи, а также уходить раньше окончания официального рабочего дня. Сотрудник должен быть на рабочем месте за 10-15 минут до официального времени начала рабочего дня. При невозможности прийти на работу вовремя сотрудник должен известить своего непосредственного руководителя, вышестоящее руководство или главного специалиста по кадрам, специалиста по персоналу о возникших проблемах заблаговременно или не позже, чем в течение 30 минут с момента начала рабочего дня. Сотрудник обязан предупредить своего непосредственного руководителя, вышестоящее руководство, специалиста по кадрам, специалиста по персоналу об уходе в непредвиденном случае в течение рабочего времени. Систематические опоздания на работу влекут за собой дисциплинарные взыскания и наказания. Систематические опоздания могут послужить поводом для отказа от дальнейшего сотрудничества учреждения с сотрудником.

Перерывы на обед устанавливаются так, чтобы на рабочем месте всегда находился дежурный сотрудник, который может ответить на телефонный звонок, предоставить необходимую информацию, проконсультировать. Дежурства сотрудников определяются в порядке очередности руководителем структурного подразделения.

Для достижения наиболее высоких результатов в работе, сотрудникам следует выполнять следующие правила планирования и организации работы:

12.1. Планировать заранее. Расставлять приоритеты, что следует делать и в каком порядке, никогда не браться за выполнение задания без заранее обдуманых вариантов наиболее эффективного его выполнения. Все сотрудники должны иметь план рабочего дня к моменту, когда они приходят на своё рабочее время утром.

12.2. Начинать и заканчивать рабочий день вовремя. Рабочий день сотрудника начинается и заканчивается в установленные временные рамки, поэтому сотрудник не должен тратить на подготовку к работе рабочее время.

12.3. Соблюдать временные рамки перерыва на отдых и питание. Все сотрудники имеют право на перерыв для отдыха и питания, установленный Правилами внутреннего трудового распорядка, при этом сотрудники должны соблюдать временные рамки, предоставленные для отдыха и питания.

12. Принятие решений

Процесс принятия решений и участие в нем является частью работы Библиотеки. Принимая решение или участвуя в процессе принятия решения, сотрудники Библиотеки должны помнить следующее:

12.1. Библиотека уважает индивидуальность и ценность каждого сотрудника, направляя и одновременно обеспечивая свободную творческую деятельность, честное отношение к делу, максимальное использование сил и способностей, включая в себя и принятие решений. Проявление инициативы сотрудниками является положительным фактором.

12.2. Принимая решение, сотруднику следует посоветоваться с непосредственным руководителем, особенно если оно является важным. В случае, если сотрудник принимает решение в ситуации, с которой он встречается впервые, советоваться с руководителем следует обязательно.

12.3. Сотрудник несет ответственность за последствия принятого решения.

12.4. Если в Библиотеке принимается решение, которое повлияет на сотрудника или его рабочую среду, руководство должно всегда привлекать сотрудника к процессу принятия решения, выслушав его предложения. После принятия руководством решения, от сотрудника требуется действовать в соответствии с принятым решением. Если принятое решение нарушает личные права сотрудника или он не согласен с решением, то он вправе обращаться к руководителям высшего уровня, не опасаясь наказания со стороны своего непосредственного руководителя.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Кодекс делового поведения сотрудников ГАУК «НОИ»
(наименование, № и дата документа)

(ответственный исполнитель по документу, контактный телефон)

№	Отдел, должность, ФИО	Дата получения	Дата передачи следующему специалисту	Замечания	Отметка о снятии имеющихся замечаний	Подпись
						(после снятия замечаний)
1	Первый заместитель директора Недоспасов С.А.		17.09.09	8.7, 9.1, 9.2.5		
2.	Заместитель директора по библиотечной и научной работе Адамович О.Б.	14/IX	14/IX	—		
3	Заместитель директора по организационным и общим вопросам Бирюкова Л.А.	15.09.09	15.09.09	—	—	
4	Начальник ООДиД Дубровина Е.Ю.	10.09.09	10.09.09	—		
5	Заведующий ОГЛ Губкина Л.Н.	10.09.09	10.09.09	—		
6	Бучек С.А.	23.09.09	24.09.09	—		
7.	Самсонова	28.09.09	29.09.09	9.2.1		