

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОЮБ им. И.П. Уткина  
\_\_\_\_\_ Тябутова И.Н.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

## **Кодекс профессиональной этики**

Настоящий Кодекс профессиональной этики (далее – Кодекс) определяет нравственные основы профессиональной деятельности, а также правила поведения и внешний вид сотрудников государственного бюджетного учреждения культуры «Иркутская областная юношеская библиотека им. И.П. Уткина» (далее – ОЮБ им. И.П. Уткина).

### **Библиотекарь руководствуется следующими убеждениями:**

- Библиотека 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, 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.

### **В отношениях с обществом сотрудник 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;
- стремится к развитию партнерских отношений с органами власти, общественными организациями и различными учреждениями в целях содействия развитию библиотек и повышения их социальной значимости.

### **В отношениях с коллегами сотрудник библиотеки:**

- проявляет доброжелательность, уважение и честность;
- участвует в формировании корпоративной культуры коллектива и следует ей в целях эффективной совместной работы и товарищеской взаимопомощи;
- способствует профессиональному становлению молодых кадров;
- соблюдает принцип конфиденциальности личной информации;
- стремится заслужить свою репутацию профессионализмом и моральными качествами, не прибегает к нечестным приемам соперничества;
- результаты сторонней интеллектуальной деятельности использует добросовестно, не допуская плагиата.

**По отношению к своей профессии сотрудник библиотеки:**

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

**В отношениях с пользователями сотрудник библиотеки:**

- проявляет уважение и доброжелательность, в том числе к потенциальным пользователям;
- обеспечивает высокое качество библиотечных услуг и высокий уровень культуры общения;
- обеспечивает их права на поиск, отбор и получение информации и знаний, в том числе посредством современных информационно-коммуникационных технологий;
- обеспечивает их права на доступ к культурным ценностям и инициирует их участие в культурной жизни общества;
- обеспечивает равенство прав на библиотечное обслуживание вне зависимости от их пола, расы, национальности, имущественного или должностного положения, политических или религиозных убеждений, состояния физического здоровья;
- способствует социализации личности, формированию гражданского сознания;
- содействует развитию информационной культуры личности;
- пропагандирует книгу и чтение как источник интеллектуального и духовного развития личности, способствует формированию и развитию культуры чтения;

- содействует интеллектуальному и духовному развитию;
- защищает право на частную жизнь и конфиденциальность сведений об информационной деятельности, руководствуясь при этом чувством социальной ответственности.

### **Правила поведения и внешний вид сотрудников:**

- Степень уважения, внимания, вежливость и обходительность сотрудника не должны зависеть от внешнего вида посетителя.
- Главным условием начала диалога является ненавязчивость сотрудника при обращении к посетителю.
- Называть посетителя независимо от его возраста нужно только на «вы». Рекомендуемое обращение к посетителю, не пожелавшему назваться, – «уважаемый читатель».
- Обязательно назвать свои имя/отчество и должность. В течение всего разговора с посетителем необходимо вести себя доброжелательно, поддерживать зрительный контакт, улыбаться, внимательно слушать.
- Необходимо предлагать посетителю сопутствующие продукты, услуги библиотеки. Неуверенное поведение и незнание продуктов и услуг библиотеки недопустимо. Обязательно знание всех отделов и услуг ОЮБ им. И.П. Уткина, ближайших массовых мероприятий, которые пройдут в библиотеке, встреч в постоянных клубах ОЮБ им. И.П. Уткина для информирования посетителя.
- При использовании в разговоре специальных терминов, которые могут быть непонятны посетителю, необходимо убедиться в том, что эти термины ему известны и при необходимости разъяснить их. Поучающий тон при разъяснении недопустим.
- Сотруднику в зоне обслуживания запрещено:
  - обсуждать посетителей;
  - в присутствии посетителя выяснять у других сотрудников причину визита посетителя, что-либо о вещах, которые он несет с собой, а также допускать оценивающие взгляды, пристальное внимание к деталям одежды, аксессуарам и т. д.;
  - оставлять посетителя без внимания, говорить в третьем лице о посетителе в его присутствии;
  - отказывать посетителю в обслуживании до наступления момента закрытия библиотеки;
  - обсуждать личные вопросы. Личные разговоры должны осуществляться за пределами рабочего места;
  - пользоваться мобильными, городскими телефонами в неслужебных целях. Мобильные телефоны сотрудников должны находиться в беззвучном режиме;
  - употреблять жевательную резинку и продукты питания.

- Сотрудник должен вежливо попрощаться с посетителем, пригласить его посетить библиотеку вновь вне зависимости от того, оказана услуга или нет.

- Называть других сотрудников следует по имени-отчеству, не повышая голоса.

- В присутствии посетителей запрещаются негативные и пренебрежительные высказывания по поводу библиотеки: здания, ремонта, мебели, оборудования, программного обеспечения и т. п.

- В зонах обслуживания сотрудник носит бейдж с указанием ФИО и должности сотрудника.

- Вся деловая переписка ведется с единого почтового адреса библиотеки: [irklib@mail.ru](mailto:irklib@mail.ru) с указанием фамилии, имени, отчества, должности и контактного телефона автора письма.

- Внешний вид сотрудников должен соответствовать деловой атмосфере, общепринятым в деловом мире нормам и правилам. В стиле одежды сотрудника запрещаются: мини-юбка (длина юбки должна быть не выше 10 см от колена), юбка с высоким разрезом, глубокое декольте, обнаженный живот, шорты, одежда из блестящей и прозрачной ткани, спортивная и вечерняя одежда.

- Сотрудник ОЮБ им. И.П. Уткина должен соблюдать правила личной гигиены, содержать свою одежду и обувь в аккуратном состоянии, запах парфюмерии не должен быть резким. Курящий сотрудник ОЮБ им. И.П. Уткина после употребления табака должен вымыть руки и освежить полость рта.

### **Правила поведения в социальных сетях:**

- Администрация ОЮБ им. И.П. Уткина должна предоставлять правдивую, достоверную информацию во всех социальных сетях и других публикациях в открытом доступе.

- Сотруднику следует вести себя профессионально, уважать взгляды и мнение других людей, а также проявлять уважение к ОЮБ им. И.П. Уткина, ее руководству, сотрудникам, пользователям.

- Сотрудник должен раскрывать свое имя, участвуя в обсуждениях или размещая информацию о деятельности ОЮБ им. И.П. Уткина, а также при ведении личного блога. Высказывая мнение по дискуссионной теме, необходимо подчеркнуть, что выражаемое мнение является личным, а не официальной позицией ОЮБ им. И.П. Уткина.

- Сотрудник не имеет права разглашать частную или конфиденциальную информацию об ОЮБ им. И.П. Уткина, сотрудниках и пользователях библиотеки.

- Сотрудник должен соблюдать авторские права, интеллектуальную собственность и информацию о частной собственности, а также воздерживаться от критических замечаний в адрес ОЮБ им. И.П. Уткина и ее пользователей.

- Нельзя размещать какую-либо информацию или изображения, компрометирующие ОЮБ им. И.П. Уткина или порочащие ее. Все замечания и предложения по улучшению работы ОЮБ им. И.П. Уткина должны носить характер служебной переписки внутри библиотеки.

- Не рекомендуется делать скриншоты (фотоснимки) служебных документов содержимого экранов рабочих мониторов сотрудников.

- При публикациях своих работ сотрудник ОЮБ им. И.П. Уткина обязан соблюдать Федеральный закон РФ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 № 436.

- При обсуждении в социальных сетях ОЮБ им. И.П. Уткина сотрудник не должен вступать в полемику от имени ОЮБ им. И.П. Уткина и обязан постараться максимально быстро сообщить об этом специалисту по связям с общественностью.

- Сотрудник ОЮБ им. И.П. Уткина обязан общаться с пользователями в социальных сетях вежливо, корректно и профессионально, не проявляя нетерпения или раздражения. Недопустимо использование нелитературной лексики.

- Общаясь с пользователями библиотеки в социальных сетях, сотрудник ОЮБ им. И.П. Уткина должен отвечать максимально оперативно, а если вопрос не в его компетенции, нужно связаться с сотрудником, отвечающим за это направление.

- Поведение сотрудников в ОЮБ им. И.П. Уткина и за пределами библиотеки, которое находит отражение в социальных сетях или других публикациях в открытом доступе, должно соответствовать корпоративной этике ОЮБ им. И.П. Уткина.

- Вся информация для размещения в социальных сетях нужно отправлять администратору для проверки.

### **Соблюдение Кодекса**

Знание и соблюдение Кодекса профессиональной этики является делом чести, совести и профессиональной ответственности каждого сотрудника ОЮБ им. И.П. Уткина.

