

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
КОМИТЕТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ И КУЛЬТУРЕ
АДМИНИСТРАЦИИ г. ИРКУТСКА

Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.Иркутска
«Централизованная библиотечная система»

ПРИКАЗ № 41/Д от 03.03.2021 г.

Об утверждении Правил этического, служебного и антикоррупционного поведения сотрудников муниципального бюджетного учреждения культуры г.Иркутска «Централизованная библиотечная система» и «Практического руководства по общению с пользователями

В целях соблюдения норм этического, служебного и антикоррупционного поведения сотрудников МБУК «ЦБС»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила этического, служебного и антикоррупционного поведения сотрудников муниципального бюджетного учреждения культуры г.Иркутска «Централизованная библиотечная система» и «Практическое руководство по общению с пользователями» (Приложения №1,2 к настоящему приказу).

2. Заведующим библиотеками-филиалами ЦБС и функциональными отделами учреждения ознакомить с настоящим приказом сотрудников под роспись.

3. Начальнику отдела кадров Е.С. Николаевой при принятии сотрудников на работу в ЦБС осуществлять ознакомление с настоящим приказом.

4. Ответственность за исполнение приказа возложить на заведующих библиотеками-филиалами ЦБС и функциональными отделами.

5. Контроль над исполнением оставляю за собой

Директор



Н.А. Кустова

СОГЛАСОВАНО

Председатель профкома
МБУК «ЦБС»

/Е. С. Данилова/

«05» _____ 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор
МБУК «ЦБС»

/Н.А. Кустова/

«05» _____ 2021 г.



**Правила этического, служебного и антикоррупционного поведения
сотрудников муниципального бюджетного учреждения культуры
г.Иркутска «Централизованная библиотечная система»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с положениями Конституции РФ, Трудового кодекса РФ, Кодекса этики российского библиотекаря, Федерального закона от 25 декабря 2008 г. «273-ФЗ «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов РФ, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского государства и общества.

1.2. Правила являются сводом основных правил служебного поведения, которыми обязаны руководствоваться сотрудники муниципального бюджетного учреждения культуры г.Иркутска «Централизованная библиотечная система» (далее – ЦБС) в процессе осуществления профессиональной деятельности.

1.3. Принимаемые на работу в ЦБС сотрудники должны быть ознакомлены с настоящими Правилами под подпись.

2. Общение и взаимодействие с пользователями

Каждый работник ЦБС должен руководствоваться следующими положениями:

2.1. Обеспечивать права читателя на поиск, отбор и получение информации и знаний.

2.2. Обеспечивать равенство прав читателей на библиотечное обслуживание вне зависимости от их пола, расы, национальности, имущественного или должностного положения, политических или религиозных убеждений, состояния физического здоровья.

2.3. Проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывает культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствует межнациональному и межконфессиональному согласию.

2.4. Вести себя доброжелательно; не допускать возникновения конфликтных ситуаций.

2.5. При нарушении читателем правил библиотеки или других ошибках следует быть терпеливым, даже в отношении злостных нарушителей проявлять спокойствие.

2.6. Если пользователей много, стараться в первую очередь обслужить пожилых и специалистов.

2.7. Пропагандировать книгу и чтение как источник интеллектуального и духовного развития личности, способствовать формированию и развитию культуры чтения.

2.8. Не рекомендовать пользователям библиотеки недостоверные, заведомо ложные материалы, сознавать опасность и вред, который они могут нанести личности и обществу.

2.9. Защищать право читателя на частную жизнь и конфиденциальность сведений о его информационной деятельности.

2.10. Не принимать пищу, не вести посторонних разговоров, в том числе по телефону, в присутствии пользователей.

2.11. Содействовать интеллектуальному и духовному развитию, формированию гражданского сознания, культуры чтения, информационной культуры, социализации пользователей-детей, подростков и юношества.

2.12. Обеспечивать защиту персональных данных пользователей.

2.13. Обеспечивать высокое качество библиотечных услуг и высокий уровень культуры общения.

3. Нормы служебного поведения

При выполнении должностных обязанностей сотрудник ЦБС обязан:

3.1. Стремиться к эффективному и качественному результату своего труда, рациональному использованию рабочего времени.

3.2. Знать историю библиотеки и ЦБС, представлять перспективы их развития, ориентироваться в текущих проблемах профессиональной деятельности.

3.3. Бережно относиться к имуществу и материальным ценностям независимо от того, являются они материально ответственными лицами или нет.

3.4. Проявлять вежливость, корректность, доброжелательность, терпимость, тактичность по отношению к коллегам: воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера в их адрес.

3.5. Здороваться при встрече с коллегами, не прерывать служебный разговор коллег, если хотят обратиться к одному из них.

3.6. Способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

3.7. Не допускать распространение в коллективе слухов и другой непроверенной информации в отношении коллег.

3.8. Не допускать от публичных оценок деятельности ЦБС и ее руководства.

3.9. Работники, участвующие в деятельности политических партий, общественных объединений, могут действовать исключительно в свободное время и только как частные лица.

3.10. Обращивать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в норм и требований, принятых в соответствии с законодательством РФ.

3.11. Культура речи является важным показателем профессионализма работника. Речь должна быть грамотной, построенной на литературных

нормах, исключать просторечия, вульгаризмы, жаргонные слова, резкие выражения оскорбительного характера.

3.12. Все контакты со сторонними организациями, СМИ осуществлять в рамках своей компетенции и только по согласованию с руководством ЦБС.

3.13. Каждый сотрудник библиотеки должен располагать наиболее исчерпывающей информацией о правилах библиотеки, о предоставляемых услугах, местонахождении отделов и режиме работы, а также о проводимых в библиотеке мероприятиях.

4. Предотвращение конфликтных ситуаций

4.1. В целях предотвращения конфликта с пользователем необходимо соблюдать принцип приоритета пользователя.

4.3. В случае возникновения противоречия между личными интересами работника и коллективом библиотеки рекомендуется обсудить эту проблему с руководителем и найти компромисс в рамках корпоративных норм и ценностей. Недопущение возникновения конфликтной ситуации с пользователями, а также между работником в коллективе является важным условием обеспечения стабильной деятельности библиотеки.

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

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

5. Противодействие коррупции

В целях противодействия коррупции работнику обязан:

5.1. Проявлять при исполнении должностных обязанностей добросовестность, объективность, честность, беспристрастность, не допускать коррупционно-опасного поведения (поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки, либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение).

5.2. Противодействовать коррупционным проявлениям и предпринимать меры по профилактике коррупции в порядке, установленном действующим законодательством.

5.3. Уведомлять работодателя, органы прокуратуры, правоохранительные органы обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений.

5.4. Не допускать получения в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения (неосновательного обогащения) в денежной, либо натуральной форме от физических и юридических лиц (подарки, деньги, ценности, ссуды, услуги материального характера, оплата развлечений, отдыха, транспортных расходов и т. д.) для себя и для третьих лиц.

5.5. Принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении должностных обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

5.6. Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

5.7. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации учреждения, способствовать формированию благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

5.8. Внедрять в практику стандарты и процедуры, направленные на обеспечение добросовестной работы учреждения, обеспечивать недопущение составления неофициальной отчетности и использования поддельных документов.

5.9. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, обязан принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно-опасного поведения; своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости; не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и религиозных организаций; принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

6. Ответственность

6.1. Нарушение настоящих Правил является подрывом репутации не только конкретной библиотеки, но учреждения в целом.

6.2. Каждый работник Библиотеки и ЦБС отвечает за позитивный имидж учреждения и за высокий уровень и качество обслуживания.

6.3. Анализ и оценка соблюдения положений, предусмотренных настоящими Правилами, являются обязательными при проведении аттестации, назначении на вышестоящую должность, рассмотрении вопросов поощрения и награждения, а также при наложении дисциплинарного взыскания.

СОГЛАСОВАНО
Председатель профкома
МБУК «ЦБС»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
МБУК «ЦБС»

/Е. С. Данилова/

« _____ » _____ 2021 г.



/Н.А. Кустова/

« _____ » _____ 2021 г.



Практическое руководство по общению с пользователями

1. Приветствие

1.1. Продолжительность приветствия должна составлять не более 2 минут, в течение которых необходимо установить зрительный контакт с вошедшим пользователем (улыбнуться, поздороваться). Рекомендованные фразы: «Здравствуйте», «Добрый день».

1.2. Если в зоне обслуживания находятся другие пользователи, необходимо поздороваться с вошедшим посетителем в первые 20 секунд с момента его входа, тем самым показав важность его посещения для Библиотеки.

1.3. Степень уважения, внимания, вежливость сотрудника не должны зависеть от внешнего вида посетителя.

1.4. В зоне обслуживания обязательно должен находиться один из сотрудников библиотеки, независимо от наличия пользователей.

2. Общение с пользователем

2.1. После приветствия пользователю необходимо дать время, чтобы «осмотреться».

2.2. Начинать общение с посетителем, если он не был его инициатором, необходимо спустя минуту после появления его в зоне обслуживания.

2.3. Главным условием начала диалога является ненавязчивость сотрудника при обращении к посетителю.

2.4. Встречайте читателя приветливыми словами, фразы: «Что надо?», «Что хотели?» - не допустимы.

2.5. Если посетитель проявляет неуверенность или растерянность, вежливо предложите ему помощь вопросом «Чем я могу Вам помочь?».

2.6. Обращаться к пользователю, независимо от его возраста, допустимо только на «Вы».

2.7. Если персональные данные посетителя неизвестны, рекомендуется осведомиться, как к нему можно обратиться. Например: «Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?» или «Скажите, пожалуйста, как Вас зовут?».

2.8. Рекомендуемое обращение к посетителю, не пожелавшему назвать свое имя, – «уважаемый читатель».

2.9. Если персональные данные пользователя известны, рекомендуется обращаться к нему по имени и отчеству.

2.10. К детям и подросткам, не достигшим 16 лет, рекомендуется обращаться по полному имени без отчества.

2.11. В течение всего разговора необходимо вести себя доброжелательно, поддерживать зрительный контакт, улыбаться, внимательно слушать.

2.12. Если пользователь не вступает в диалог, его необходимо держать в поле своего зрения, чтобы в любой момент предложить помощь. Рекомендуемые фразы - «Если Вас что-то заинтересует, я с радостью отвечу на Ваши вопросы».

2.13. Ответы посетителя рекомендуется уточнять для получения более полной информации по его запросу.

2.14. Если в момент обслуживания внимания к себе требует другой пользователь, необходимо извиниться перед обслуживаемым читателем и, обратившись к другому пользователю с приветствием, попросить его подождать 1-2 минуты («Здравствуйте, подождите немного, через 1-2 минуты я обязательно займусь Вашим вопросом»). Не допустимы фразы: «Я занят», «Не знаю», «Не видите, я разговариваю (обслуживаю, занят и др.)» и т.п.

2.15. Если для оказания услуги сотруднику необходимо более длительное время, необходимо сообщить об этом пользователю и выяснить, есть ли у него достаточно времени для ожидания. Если ожидание для него неприемлемо, необходимо предложить ему предоставить свои контактные данные для информирования о возможности оказания услуги.

2.16. Если Библиотека не имеет возможности оказать какую-либо необходимую пользователю услугу, необходимо проинформировать его о возможности получения информации по оказанию данной услуги с использованием ресурсов Библиотеки. Например, при отсутствии в фонде Библиотеки конкретного издания, необходимо предложить поиск издания по электронному каталогу ЦБС, ИОГУНБ им. И. И. Молчанова-Сибирского, Национальной электронной библиотеки, в других электронных каталогах; либо заказать издание по межбиблиотечному абонементу в ИОГУНБ им. И. И. Молчанова-Сибирского, или заказать отсутствующее издание по внутрисистемному обмену в других библиотеках ЦБС. Рекомендованный речевой оборот: «В данный момент этого издания (услуги) нет в нашей Библиотеке, но мы можем Вам предложить...» - и далее по сути запроса предлагается возможный выход из ситуации.

2.17. Необходимо предлагать посетителю услуги не только своего отдела, но и всей библиотеки, в том числе дополнительные платные услуги. Каждый сотрудник Библиотеки обязан знать перечень бесплатных и платных услуг, оказываемых населению г. Иркутска.

2.18. Не рекомендуется употреблять в разговоре с пользователями неизвестные им специальные библиотечные термины.

2.19. Не допускается разговаривать с пользователями в поучающем, менторском тоне с использованием отрицательных ответов.

2.20. Нельзя допускать возникновения очередей на кафедрах обслуживания. Если очередь возникла, подключайте к обслуживанию других сотрудников Библиотеки.

2.21. Сотрудник обязан вежливо попрощаться с посетителем, пригласить его посетить Библиотеку ещё раз, независимо от того, оказана услуга или нет. Рекомендованная фраза: «До свидания. Приходите к нам еще».

3. Запрещается

3.1 Обсуждение пользователей.

3.2. Обращение к пользователю, указывающее на его пол, возраст; носящее пренебрежительный характер: «дама», «женщина», «мужчина», «бабушка», «дедушка», «мальчик», «девочка», «молодой человек», «девушка» и т.п.

3.3. Обсуждение личных вопросов в присутствии пользователей.

3.4. Ведение личных разговоров по рабочему телефону.

3.5. Ведение разговора на повышенных тонах.

3.6. Употребление в присутствии пользователей пищи, жевательной резинки и пр.

3.7. Покидать зону обслуживания без предупреждения непосредственного руководителя или другого сотрудника.

3.8. На время обеденного перерыва оставлять кафедры обслуживания без сотрудников.

3.9. Говорить о пользователе в его присутствии.

3.10. Отказывать в обслуживании посетителю до наступления момента закрытия библиотеки.

3.11. Употреблять негативные и пренебрежительные высказывания в адрес администрации ЦБС, высшего руководства, а также по состоянию помещений и оборудования библиотеки (состояния помещений, ремонта, мебели, оборудования, программного обеспечения и т.п.).

4. При оказании дополнительных услуг

Сотрудник обязан:

4.1. Озвучить наименование выбранной пользователем услуги и её стоимости, например: «Вам необходимо сделать копию с паспорта, у нас стоимость копии 1 страницы форматом А4 составляет.... рублей».

4.2. Проверить стоимость услуги по прейскуранту и озвучить полную стоимость к оплате, например: «За 1 копию с Вас рублей».

4.3. Принять деньги у посетителя, озвучить сумму: «Ваши сто рублей», оставить принятые деньги на отдельном видном месте.

4.4. Выписать квитанцию; озвучить сумму сдачи, пересчитать ее перед посетителем. Выдать посетителю сдачу одновременно с квитанцией.

4.5. В случае необходимости вежливо спросить у посетителя наличие необходимой суммы. Например: «Не найдётся ли у Вас мелочи?».

4.6. Не отказывать посетителю в оказании услуги в случае отсутствия разменной монеты.

4.7. В случае возникновения непредвиденной ситуации, задержки во время расчетов с посетителем необходимо извиниться, объяснить ситуацию и определить время для решения вопроса.

4.8. После расчета с пользователем попрощаться и поблагодарить.

5. При ухудшении самочувствия посетителя

Сотрудник обязан

5.1. В случае недомогания пользователя немедленно подойти к нему, задать вопрос о самочувствии и предложить помощь. Рекомендованная фраза: «Вам плохо? Чем я могу помочь?».

5.2. Оказать по возможности первую помощь.

5.3. При необходимости вызывать скорую помощь.

5.4. Сообщить руководителю о ситуации.

6. При возникновении конфликтных ситуаций

Сотрудник обязан:

6.1. Сохранять спокойный и вежливый тон разговора, не переходить на обсуждение личности посетителя, снять возникшее напряжение.

6.2. Выслушать агрессивное высказывание до конца. Использовать активное слушание. Кивать или поддакивать собеседнику: «Да, да, понимаю...» и т.п. Смотреть в глаза, слегка наклонить тело в сторону собеседника, следить за тем, чтобы жесты были открытыми.

6.3. Поблагодарить за высказывание, сказать, что спокойствие посетителя очень важно для Вас.

6.4. Рекомендуемые фразы: «Спасибо, я Вас поняла. Мы выясним причину и решим Вашу проблему», «Мне очень жаль, что ваш запрос еще не выполнен. Я знаю, что он нужен Вам срочно», предложить решение вопроса.

Например: «Я позвоню и выясню местонахождение книги» или «Я сейчас не могу покинуть рабочее место. Но найду того, кто сможет прояснить ситуацию прямо сейчас». Спросить, устроит ли это решение клиента. Например: «Вам это подойдет?» и переходить к выполнению.

6.5. Вежливо попрощаться с посетителем в конце разговора.

6.6. Если попытки урегулировать конфликт и если напряжение не удается снять, необходимо пригласить руководителя: «Пожалуйста, подождите немного, я позову руководителя. Он поможет найти выход».

6.7. В случае агрессивного поведения, применения ненормативной лексики, угрозы жизни и здоровью окружающих со стороны посетителя необходимо пригласить сотрудников охраны посредством тревожной кнопки, либо позвонить в отделение полиции. В случае, если это возможно, предупредить посетителя: «Я вынуждена пригласить сотрудника полиции».

6.8. Запрещается самостоятельно выводить агрессивного посетителя из Библиотеки.

7. При посещении представителей учредителя, административных органов власти, внешних контролирующих, проверяющих, надзорных органов

Сотрудник обязан:

7.1. Пригласить руководителя или, в случае его отсутствия, доложить в администрацию ЦБС.

7.2. Корректно попросить представиться или предъявить удостоверение личности. Рекомендованная фраза: «Будьте добры, покажите, пожалуйста, Ваше удостоверение личности. Я сообщу руководству о Вашем визите» или «Представьтесь, пожалуйста. Я сообщу руководству о Вашем визите».

7.3. Письменно зафиксировать фамилию, имя и отчество, должность проверяющего лица, наименование проверяющего органа, дату и время визита в журнале проверок.

7.4. Запрещено расписываться в каких-либо документах, представленных проверяющим лицом, без уведомления администрации ЦБС.

7.5. При необходимости закрыть зону обслуживания на время проверки; согласовав закрытие с руководителем Библиотеки. После получения разрешения разместить объявление «Библиотека (абонемент / читальный зал/сектор/отдел) закрыта по техническим причинам. Приносим свои извинения».

8. При общении по телефону

Сотрудник обязан:

8.1. Отвечать на телефонный звонок не позднее третьего звонка, а если не успевает взять трубку, то необходимо извиниться за то, что заставили ждать.

8.2. Вежливо поздороваться и представиться: «Здравствуйте! Библиотека, слушаем Вас».

8.3. Если звонящий оставляет сообщение, записать, для кого оно и от кого, а также время и дату звонка.

8.4. При прощании положить трубку последним.

9. Дресс-код

9.1. Сотрудник обязан заботиться о своем внешнем виде, тем самым показывая уважение к читателям и коллегам. Внешний вид должен вызывать доверие пользователя к профессиональной компетентности сотрудника.

9.2. Обувь всегда должна быть чистой и в хорошем состоянии.

9.3. Причёска должна быть не вызывающей и аккуратной. Длинные волосы должны быть собраны.

9.4. Не допускаются не ухоженные ногти.

9.5. Не допускается чрезмерное количество ювелирных украшений и бижутерии.

9.6. Запрещается использовать наушники.

9.7. Запрещается употребление сильно пахнущих продуктов (чеснок, лук).

9.8. На рабочем месте необходимо соблюдать чистоту и порядок; зону обслуживания читателей нельзя использовать для принятия еды, семечек, чая и кофе.

9.9. Сотрудник обязан носить бэйдж с указанием фамилии, имени и отчества.

9.10. Общий стиль одежды – деловой, который отличает сдержанность, традиционность, аккуратность.

9.11. В рабочие дни исключаются:

- мини-юбка (длина юбки должна быть не выше 10 см от колена); юбка с высоким разрезом;
- глубокое декольте;
- шорты;

- одежда из прозрачной ткани;
- спортивная одежда;
- вечерняя одежда.

12.12. Халаты и тапочки использовать только для внутренней работы и в санитарный день.

12.13. Сотрудник обязан соблюдать правила личной гигиены, от сотрудника не должен исходить резкий, неприятный запах, обязательно пользуйтесь дезодорантами.

12.14. Курение в помещении библиотеки запрещено. Курящие сотрудники обязаны следить за отсутствием табачного запаха в помещениях библиотеки, после курения обязаны использовать соответствующие средства и дезодоранты для ликвидации табачного запаха.

13. Ответственность

13.1. Соблюдение дресс-кода обязательно для всех сотрудников ЦБС.

13.2. Анализ и оценка соблюдения положений, предусмотренных настоящими Правилами, являются обязательными при проведении аттестации, назначении на вышестоящую должность, рассмотрении вопросов поощрения и награждения, а также при наложении дисциплинарного взыскания.