

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУК
«Централизованная библиотечная система»
МО «Окинский район»


Ц.Б. Базарова
«01» _____ 2015 г.

ПРАВИЛА
поведения и общения для работников
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система» муниципального образования
«Окинский район»

1. Общие положения

1.1. Правила поведения и общения (далее - Правила) разработаны в соответствии с Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря, который определяет нравственные основы профессиональной деятельности. Правила согласованы с действующими внутренними нормативными документами библиотеки: Уставом МБУК «ЦБС» МО «Окинский район», Правилами пользования библиотекой и Правилами внутреннего трудового распорядка.

1.2. Правила разработаны с целью установления единых норм служебного поведения в коллективе библиотеки и норм поведения с пользователями библиотеки.

1.3. Правила ориентированы на формирование корпоративной культуры и здорового морально-психологического климата в коллективе, повышению эффективности ее деятельности и качества библиотечных услуг.

1.4. Правила едины и должны неукоснительно соблюдаться всеми работниками МБУК «ЦБС» МО «Окинский район» независимо от занимаемой должности.

1.5. Выполнение настоящих Правил работниками библиотеками является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности.

2. Норма корпоративной этики и служебного поведения работников
по отношению к пользователям

2.1. Сотрудник библиотеки, учитывая общественный характер библиотечной профессии, при общении с пользователями обязательно должен учитывать индивидуально-психологические особенности, типовые характеристики читательской группы.

2.2. Отношения работников с пользователями строятся на основе доброжелательности, уважения, корректности, стремлении предоставить пользователю качественную, исчерпывающую информацию.

2.3. Работнику рекомендуется создавать атмосферу дружелюбия, быть позитивно настроенным по отношению ко всем пользователям, максимально предупредительным, эмоционально сдержанным.

2.4. Работнику следует проявлять терпение, если пользователь выражает неудовольствие; найти соответствующий тон и нужные слова, чтобы снять эмоциональное напряжение, не допускать конфликта сторон. Всегда помнить: главное в работе - пользователь.

2.5. В случае, если возникшая проблема не может быть решена сотрудником самостоятельно, он направляет пользователя к вышестоящему должностному лицу (заведующему отделом, директору библиотеки). При рассмотрении конфликтной ситуации работник объясняет свои действия требованиями документов, регламентирующих деятельность библиотеки.

2.6. Работник не беседует с коллегами и не говорит по телефону на личные темы в присутствии пользователей.

2.7. Каждый работник МБУК «ЦБС» МО «Окинский район» несет ответственность перед пользователями:

- за предоставление библиотечных услуг высокого качества и высокий уровень культуры общения;
- за стремление следовать изменяющимся и растущим потребностям пользователей в получении информации;
- за содействие интеллектуальному и духовному развитию пользователей;
- за предоставление пользователям своевременной и достоверной информации о ресурсах библиотеки, ее услугах и возможностях;
- за сохранение конфиденциальности сведений о пользователях.

3. Нормы корпоративной этики и служебного поведения работников в коллективе

3.1. В профессиональных взаимоотношениях наиболее ценным являются внутренняя культура и самодисциплина, преданность служебному долгу и умение работать на результат. Каждый сотрудник своим поведением должен способствовать установлению в коллективе отношений сплоченности и конструктивного сотрудничества, взаимопомощи и взаимоуважения.

3.2. В служебном поведении работнику необходимо проявлять вежливость, корректность, доброжелательность, терпимость, тактичность по отношению к коллегам; отношения между всеми работниками являются равноправными.

3.3. Не допускается распространение в коллективе слухов и другой непроверенной информации в отношении коллег.

3.4. Работнику рекомендуется воздерживаться от публичных отрицательных высказываний, суждений и оценок деятельности МБУК «ЦБС» МО «Окинский район» и её руководства.

3.5. Все контакты со сторонними организациями, СМИ работник осуществляет в рамках своей компетенции и только по согласованию с руководством МБУК «ЦБС» МО «Окинский район».

3.6. Работник должен бережно относиться к имуществу ЦБС независимо от того, является он материально ответственным лицом или нет.

3.7. Работник библиотеки должен неукоснительно соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка, Правила пользования библиотекой, требования по охране и безопасности труда. Не обсуждать текущие производственные вопросы в зонах обслуживания пользователей, не отвлекаться в рабочее время на посторонние разговоры.

3.8. Культура речи является важным показателем профессионализма работника. Речь должна быть грамотной, построенной на литературных нормах, исключать просторечия, вульгаризмы, жаргонные слова, резкие выражения оскорбительного характера.

4. Корпоративный стиль

4.1. *Корпоративный стиль* - одна из составляющей организационной культуры, включает в себя символику учреждения (логотип, слоган), наличие единообразных легкоузнаваемых элементов в оформлении зданий и в интерьере внутренних помещений, унифицированную форму одежды для персонала (дресс-код). Главное - корпоративная культура призвана сплотить коллектив, сформировать командный дух, способствовать развитию как всей библиотечной системы в целом, так и каждого ее сотрудника в отдельности.

4.2. *Дресс-код* - форма одежды, которая используется для обозначения регламента в одежде, показывающего принадлежность человека к библиотечной профессии и

библиотеке.

4.3. Внешний облик сотрудников библиотеки является одним из индикаторов общего состояния дел в организации и играет не последнюю роль в формировании ее имиджа в глазах партнеров и пользователей. Так, в Кодексе этики российского библиотекаря сказано, что «по отношению к своей профессии библиотекарь... заботится о своем внешнем виде как неотъемлемой части формирования позитивного имиджа профессии».

4.4. Недопустимо для нахождения на рабочем месте в шортах, топах, коротких юбках, глубоких декольте, шлепанцах, неухоженном и неаккуратном внешнем виде, грязной одежде и обуви и пр.).

4.5. Внедрение и поддержание корпоративной культуры:

- ношение бейджа, на который нанесен логотип библиотеки, должность сотрудника и по желанию сотрудника его личные данные (например: фамилия, имя и отчество или фамилия и инициалы и др.);

- как вариант: шейный платок в цветовой гамме, соответствующей общему стилю и символике библиотеки.

5. Порядок вступления в силу настоящих Правил

5.1. Настоящие Правила вступают в действие со дня их утверждения приказом по МБУК «ЦБС» МО «Окинский район».

5.2. Правила распространяются на работников МБУК «ЦБС» МО «Окинский район» с момента ознакомления.