

**КОДЕКС**  
**этики и служебного поведения работников**  
**Муниципального автономного учреждения культуры**  
**«Многофункциональный культурный центр «Феникс»**

**I. Общие положения**

1. Кодекс разработан с учетом положений Конституции Российской Федерации, федеральные законы, нормативные правовые акты Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Устава Муниципального автономного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс» (далее – Учреждение), локальных нормативных актов и основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

2. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников Учреждения для добросовестного выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единой нравственно-нормативной основы поведения работников Учреждения, формирование нетерпимого отношения к коррупции.

3. Кодекс определяет нравственные основы профессиональной деятельности Учреждения и представляет собой совокупность общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники Учреждения, независимо от занимаемой ими должности. Все работники добровольно принимают на себя обязательства по соблюдению норм и правил служебного поведения, установленных в Кодексе.

4. Кодекс действует в совокупности с другими локальными документами, утвержденными директором Учреждения, дополняя их в части применения норм, принципов и правил служебного поведения.

5. Ознакомление с положениями Кодекса граждан, поступающих на работу в Учреждение, производится в соответствии со статьей 68 Трудового Кодекса Российской Федерации.

6. Кодекс служит основой для формирования взаимоотношений в Учреждении, основанных на нормах морали, уважительного отношения к работникам и Учреждению.

7. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками Учреждения своих должностных обязанностей.

8. Знание и соблюдение Кодекса является делом чести, совести и профессиональной ответственности каждого библиотекаря Учреждения.

9. Каждый работник Учреждения должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника Учреждения поведения в отношении с ним в соответствии с положениями Кодекса.

**II. Основные этические принципы работника.**

В своей деятельности работник Учреждения руководствуется следующими убеждениями:

- Учреждение выполняет информационную, образовательную, культурную, досуговую и другие функции, отвечающие потребностям личности и общества в целом;
- распространение знаний и информации является важным условием общественного развития, способствует социальной стабильности и справедливости;
- ресурсы Учреждения являются основой для сохранения, развития и распространения культурного достояния, духовных традиций местного сообщества;
- гуманизм является мировоззренческой основой профессии работника Учреждения;
- общественный характер рабочего персонала Учреждения основывается на чувстве социальной ответственности.

### **III. Нормы профессиональной этики и служебного поведения руководителей Учреждения в отношении работников**

1. Руководители Учреждения для достижения стратегических целей развития Учреждения принимают деловые решения с учетом основополагающих ценностей и норм и несут предусмотренную действующим законодательством ответственность за реализацию поставленных задач.

2. При приеме новых работников руководители Учреждения руководствуются действующим законодательством и требованиями нормативных документов; при продвижении кадров отдают предпочтение кандидатам, имеющим более высокие профессиональные знания, способности, не допуская дискриминации по половым, возрастным, национальным и иным признакам.

3. Руководители Учреждения поощряют работников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию, и создают равные условия для повышения квалификации.

4. Политика в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда, а также на предложениях социального пакета в соответствии с внутренними документами Учреждения.

5. Политика в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение здоровых и безопасных условий труда для работников.

6. Руководители Учреждения своим отношением к работе и поведением должны способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе, показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этикета и служебного поведения, воспитывать у работников высокую общую и профессиональную культуру.

7. Отношения между руководителями и подчиненными должны строиться на конструктивных профессиональных основах.

8. Статус должности, занимаемой руководителем, должен подкрепляться его личным авторитетом. Авторитет руководителя создается его профессиональной компетентностью, требовательностью и принципиальностью в сочетании с доброжелательным, внимательным и уважительным отношением к работникам.

9. Работники могут обращаться к руководителю с предложениями по улучшению деятельности Учреждения. Руководитель поощряет любую обратную связь, значимую для совершенствования работы Учреждения.

10. Руководитель должен контролировать свое поведение, эмоции, не позволяя личным симпатиям и антипатиям влиять на служебные решения.

11. Руководитель в процессе обсуждения того или иного вопроса должен быть сдержанным и тактичным; не прерывать выступающего, дать ему возможность высказать свою точку зрения; лояльно относиться к конструктивной критике в свой адрес.

12. Руководитель не должен принуждать работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и пр.

13. Руководитель должен принимать меры по предупреждению коррупции, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности, справедливости.

#### **IV. Нормы профессиональной этики и служебного поведения работников в коллективе**

1. При выполнении должностных обязанностей работник Учреждения должен стремиться к эффективному и качественному результату своего труда; рациональному использованию рабочего времени.

2. Работники Учреждения стремятся к повышению своего профессионального уровня.

3. Работник должен знать историю Учреждения, представлять перспективы ее развития, ориентироваться в текущих проблемах профессиональной деятельности.

4. Работники должны бережно относиться к имуществу Учреждения и материальным ценностям независимо от того, являются они материально ответственными лицами или нет.

5. В служебном поведении работник проявляет вежливость, корректность, доброжелательность, терпимость, тактичность по отношению к коллегам; воздерживается от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера в их адрес; отношения между всеми работниками являются равноправными.

6. Работники здороваются при встрече с коллегами в помещениях Учреждения; не прерывают служебный разговор коллег, если хотят обратиться к одному из них.

7. Работники своим служебным поведением призваны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

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

9. Работнику рекомендуется воздерживаться от публичных отрицательных высказываний, суждений и оценок деятельности Учреждения и ее руководства.

10. Работники, участвующие в деятельности политических партий, общественных объединений, могут действовать исключительно в свободное время и только как частные лица, а не как представители Учреждения.

11. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в Учреждении норм и требований, принятых в соответствии с законодательством РФ.

12. Работники, должностные обязанности которых предусматривают участие в сфере государственных закупок, в целях предотвращения коррупции и других злоупотреблений должны создать условия для добросовестной конкурентной среды и обеспечения объективности и прозрачности при размещении заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказания услуг для нужд Учреждения.

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

14. Все контакты со сторонними организациями, СМИ работник осуществляет в рамках своей компетенции и только по согласованию с руководством Учреждения.

#### **V. Нормы профессиональной этики и служебного поведения работников по отношению к пользователям (читателям, посетителям).**

1. Отношения работников с пользователями (читателями, посетителями) строятся на основе доброжелательности, уважения, корректности, стремлении предоставить пользователю качественную, исчерпывающую информацию в удобном для него формате.

2. При общении с пользователем (читателем, посетителем) сотрудник обязательно должен учитывать его индивидуально-психологические особенности, типовые характеристики различных групп и аудиторий.

3. Работники Учреждения должны полностью осознавать, что обслуживание пользователей (читателей, посетителей) является их прямым служебным долгом, должны уважать всех, пришедших в Учреждение, предоставлять им необходимые услуги, прилагать максимум усилий к тому, чтобы они чувствовали себя комфортно при удовлетворении их законных требований и запросов.

4. При исполнении служебных обязанностей работник должен соблюдать санитарно-гигиенические требования, иметь опрятный вид, соответствующий общепринятому неофициальному деловому стилю.

5. Сотрудник Учреждения должен при обслуживании полностью концентрировать свое внимание на пользователе (посетителе). Встречать радушно, с улыбкой, держаться свободно и непринуждённо, здороваться первым. Преимущественно использовать деловой стиль общения, быть вежливым и учтивым, внимательно слушать говорящего, не смотреть в сторону, не быть рассеянным. Не допускается при появлении пользователя (посетителя) продолжать заниматься делами, не связанными с его обслуживанием, включая выполнение внутренних производственных процессов.

6. На обращение пользователя (посетителя) сотрудник должен отвечать терпеливо и обстоятельно. При затруднении с ответом следует порекомендовать обратиться к соответствующему специалисту, при необходимости - проводить пользователя (посетителя) в нужное ему для получения компетентного ответа структурное подразделение. Не допускается при общении с пользователем (посетителем) осуждать и критиковать его действия, разговаривать повышенным, требовательным и ироничным тоном, бурно жестикулировать при разговоре, употреблять ненормативную лексику.

7. Претензии пользователя (посетителя) выслушивать спокойно и терпеливо, не вступать в пререкания и споры, не допускать конфликтов, способных нанести ущерб репутации Учреждения, стараться погасить конфликт на месте. За причинение неудобств или допущенные сотрудниками ошибки своевременно приносить пользователю (посетителю) извинения.

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

9. В отношении нарушителей правил пользования, установленных в Учреждении, проявлять сдержанность и доброжелательность, разъяснять установленный правилами порядок и предлагать его соблюдать.

10. Обращаться к пользователю (посетителю) рекомендуется по имени и отчеству. При разговоре недопустимы интонации и выражения, которые содержат сарказм, иронию, фривольность, колкость, грубый допрос, упрёки, приказной тон, вульгарные, смущающие человека слова.

11. Работник не беседует с коллегами и не говорит по телефону на личные темы в присутствии пользователей (посетителей).

12. Учреждение в лице работников несет ответственность перед пользователями (посетителями):

- за предоставление услуг высокого качества и высокий уровень культуры общения;
- за стремление следовать изменяющимся и растущим потребностям пользователей (посетителей) в получении информации;
- за содействие интеллектуальному и духовному развитию пользователей (посетителей);
- за предоставление пользователям (посетителям) своевременной и достоверной информации о ресурсах Учреждения, его услугах и возможностях;
- за сохранение конфиденциальности сведений о пользователях (посетителях).

## **VI. Требования к антикоррупционному поведению работников**

1. Работник Учреждения при исполнении им должностных обязанностей не вправе допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

2. В установленных законодательством Российской Федерации случаях работник Учреждения обязан представлять сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера.

3. Работнику Учреждения в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, 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). В указанных случаях подарки, полученные работником Учреждения в связи с протокольными мероприятиями, служебными командировками и с другими официальными мероприятиями, признаются собственностью Учреждения и передаются работником по акту в Учреждения в порядке, предусмотренном нормативным актом Учреждения.

## **VII. Конфликт интересов.**

1. В целях недопущения возникновения конфликта интересов в Учреждении работник обязан:

- воздерживаться от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к конфликту интересов;
- действовать в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, соблюдать правила и процедуры, предусмотренные действующим законодательством и настоящим Кодексом;
- доводить до сведения вышестоящего руководителя информацию о любом возможном конфликте интересов.

2. В случае если непосредственный руководитель должным образом не отреагировал на полученную от работника информацию, работнику следует обратиться в вышестоящую организацию, которая имеет право инициировать или провести проверку поступившей информации.

## **VIII. Ответственность работника за нарушение положений Кодекса.**

1. Работник Учреждения должен знать, что явное и систематическое нарушение норм данного Кодекса с дальнейшей профессиональной деятельностью в учреждениях культуры несовместимо. В случаях, предусмотренных Федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику мер юридической ответственности.

2. Анализ и оценка соблюдения правил профессиональной этики, предусмотренных настоящим Кодексом, являются обязательными при назначении на вышестоящую должность, рассмотрении вопросов поощрения и награждения, а также наложения дисциплинарного взыскания.

## **IX. Порядок вступления в силу настоящего Кодекса.**

1. Настоящий Кодекс вступает в действие со дня его утверждения приказом директора Муниципального автономного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс».

2. Положения Кодекса распространяются на работников Учреждения с момента ознакомления с настоящим Кодексом.