

При общении с пользователем (читателем, посетителем) сотрудник обязательно должен учитывать его индивидуально-психологические особенности, типовые характеристики читательской группы или читательской аудитории. Работники библиотеки должны полностью осознавать, что обслуживание пользователей (читателей, посетителей) является их прямым служебным долгом, должны уважать всех, пришедших в библиотеку, предоставлять им необходимые услуги, прилагать максимум усилий к тому, чтобы они чувствовали себя комфортно при удовлетворении их законных требований и запросов. При исполнении служебных обязанностей работник должен соблюдать санитарно-гигиенические требования, иметь опрятный вид, соответствующий общепринятому неофициальному деловому стилю. Сотрудник библиотеки должен при обслуживании полностью концентрировать своё внимание на пользователе (читателе, 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 (читателя, посетителя) продолжать заниматься делами, не связанными с его обслуживанием, включая выполнение внутренних производственных процессов, чтение служебных документов и профессиональной литературы. На обращение пользователя (читателя, посетителя) сотрудник должен отвечать терпеливо и обстоятельно. При затруднении с ответом следует порекомендовать обратиться к соответствующему специалисту, при необходимости - проводить пользователя (читателя, посетителя) в нужное ему для получения компетентного ответа структурное подразделение. Не допускается при общении с пользователем (читателем, посетителем) осуждать и критиковать его действия, разговаривать повышенным, требовательным и ироничным тоном, бурно жестикулировать при разговоре, употреблять ненормативную лексику. Претензии пользователя (читателя, посетителя) выслушивать спокойно и терпеливо, не вступать в пререкания и споры, не допускать конфликтов, способных нанести ущерб репутации библиотеки, стараться погасить конфликт на месте. За причинение неудобств или допущенные сотрудниками ошибки своевременно приносить пользователю (читателю, посетителю) извинения. В случае, если возникшая проблема не может быть решена сотрудником библиотеки самостоятельно, он направляет пользователя (читателя, посетителя) к вышестоящему лицу (заместителю директора, директору библиотеки). При рассмотрении конфликтной ситуации работник объясняет свои действия требованиями документов, регламентирующих деятельность библиотеки. В отношении нарушителей правил пользования библиотекой проявлять сдержанность и доброжелательность, разъяснять установленный правилами порядок и предлагать его соблюдать. Речь сотрудников должна быть умеренной громкости, мягкой по интонации, спокойной, грамотной. С помощью языковых средств библиотекарь должен создать позитивную, конструктивную, дружественную атмосферу общения. Обращаться к пользователю (читателю, посетителю) рекомендуется по имени и отчеству, к

членам коллектива также по имени и отчеству, либо «коллега». При разговоре недопустимы интонации и выражения, которые содержат сарказм, иронию, фривольность, колкость, грубый допрос, упрёки, приказной тон, вульгарные, смущающие человека слова.

6. Обращение со служебной информацией.

С учётом основных положений Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных" в отношении доступа к конфиденциальной информации, находящейся в распоряжении учреждения, работник может обрабатывать и передавать информацию только при соблюдении норм и требований, предусмотренных действующим законодательством. Работник, при наличии у него права доступа к конфиденциальной информации, обязан соответственно обращаться с этой информацией и всеми документами, полученными во время исполнения или в связи с исполнением своих должностных обязанностей, а также принимать меры для обеспечения гарантии безопасности и конфиденциальности информации, которая ему стала известна и за которую он несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством. Работник не имеет права использовать не по назначению информацию, которую он может получить во время исполнения своих должностных обязанностей или в связи с ними.

7. Конфликт интересов.

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. В случае если непосредственный руководитель должным образом не отреагировал на полученную от работника информацию, работнику следует обратиться в Отдел культуры, молодежной политики и физической культуры администрации Каменского района Пензенской области, который имеет право инициировать или провести проверку поступившей информации.

8. Ответственность работника за нарушение положений Кодекса.

Работник библиотеки 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 влечёт применение к работнику мер юридической ответственности. 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.

9. Порядок вступления в силу настоящего Кодекса.

Настоящий Кодекс вступает в действие со дня его утверждения приказом по МУК «Межпоселенческая центральная районная библиотека имени П.И.Замойского Каменского района Пензенской области». Положения Кодекса распространяются на работников учреждения с момента ознакомления с настоящим Кодексом.