



Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры  
«Централизованная библиотечная система Кировского района»  
(СПб ГБУК «ЦБС Кировского района»)

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора СПб ГБУК «ЦБС Кировского района»

от «04» августа 2022 г. № 90-Б/П

Кодекс этики и профессионального поведения работников  
Санкт-Петербургского государственного  
бюджетного учреждения культуры  
«Централизованная библиотечная система Кировского района»

Кодекс этики и профессионального поведения (далее – Кодекс) работников Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Кировского района» (далее – Учреждение) разработан в соответствии с Конституцией РФ, Трудовым кодексом РФ, Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», иными нормативными правовыми актами РФ, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

## 1. Общие положения и основные термины

1.1. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил профессионального поведения, которыми должны руководствоваться работники Учреждения независимо от занимаемой должности, в том числе совместители и работники, заключившие с учреждением срочный трудовой договор.

1.2. Каждый работник Учреждения должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин РФ вправе ожидать от работника поведения в соответствии с положениями Кодекса.

1.3. Знание и соблюдение работниками Учреждения положений Кодекса служит критериями оценки качества профессиональной деятельности и соблюдения трудовой дисциплины.

1.4. Термины и определения, используемые в настоящем Кодексе:

*возможности Учреждения* – имущество, имущественные и неимущественные права, возможности в области хозяйственной деятельности, информация о деятельности и планах, имеющие ценность для Учреждения;

*должностные лица Учреждения* – лица, занимающие должности в органах управления Учреждением: директор, его заместители, руководители структурах подразделений, а также лица, ответственные за соблюдением законодательства о противодействии коррупции;

*работники Учреждения* – лица, в функции которых входит обеспечение деятельности Учреждения и состоящие с организацией в трудовых отношениях на основании трудового договора, либо в гражданско-правовых отношениях на основании договора гражданско-правового характера;

*посетители Учреждения* – лицо, группа лиц или организация, обращающиеся к услугам Учреждения;

*конфиденциальная информация* – документированная информация, доступ к которой получен работником Учреждения в связи с исполнением должностных обязанностей на основании трудового договора или договора гражданско-правового характера между работником и Учреждением в соответствии с законодательством РФ;

*конфликт интересов* – ситуация, при которой заинтересованность должностного лица может повлиять на процесс принятия решения и, таким образом, нанести ущерб интересам Учреждения;

*личный конфликт интересов* – ситуация, когда частные интересы работника Учреждения (например: профессиональные связи вне организации или личные финансовые активы) вступают в реальное или мнимое противоречие с выполнением должностных обязанностей.

## **2. Основные принципы и правила профессионального поведения работников Учреждения**

2.1. Основными этическими принципами профессионального поведения работников Учреждения при исполнении должностных обязанностей являются:

*законность* – осуществление должностными лицами и работниками Учреждения деятельности в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ, а также настоящим Кодексом;

*конфиденциальность* – не разглашение должностными лицами и работниками Учреждения имеющейся в их распоряжении служебной информации в случаях предусмотренных законодательством РФ, предоставление третьим лицам информации в соответствии с законом РФ, в т.ч. по официальным запросам органов государственной власти РФ;

*информационная открытость* – осуществление Учреждением раскрытия информации о своем правовом статусе, финансовом состоянии в соответствии с законодательством РФ;

*компетентность* – совокупность объема знаний и профессиональных навыков работника, соответствующая уровню, предусмотренному нормативными документами, регламентирующими деятельность Учреждения;

*профессиональная коммуникация* – деятельность, основывающаяся на правах и обязанностях проявлять уважение к другим специалистам, воздержанности от публичных оценок и замечаний о методах работы коллег в присутствии третьих лиц;

*личная ответственность* – добросовестное выполнение трудовых функций и ответственность со стороны работника перед обществом и Учреждением;

*этическая и юридическая правомочность* – планирование и осуществление работником трудовой деятельности в соответствии с действующим законодательством РФ, профессиональными требованиями и настоящим Кодексом.

2.2. Работник Учреждения, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, руководствуется следующими правилами профессионального поведения:

- соблюдение Конституции и законодательства РФ и Санкт-Петербурга и не нарушение законов и иных нормативных правовых актов;
- признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина, определяющих основной смысл и содержание деятельности Учреждения;
- обеспечение эффективной работы Учреждения исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;
- независимость от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций и отказ от предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям;
- соблюдение беспристрастности, исключая возможность влияния на деятельность Учреждения со стороны решений политических партий и общественных объединений;
- соблюдение норм профессиональной этики и правил делового поведения;
- корректность и внимательность в обращении с посетителями и должностными лицами;
- терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, культурным и иным особенностям различных этнических, социальных групп и конфессий, содействие межнациональному и межконфессиональному согласию;
- исключение действий, связанных с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- исключение из поведения работников Учреждения поступков, вызывающих сомнение в добросовестном исполнении ими должностных обязанностей, а также создания конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Учреждения;
- исключение из поведения работников Учреждения поступков, способных оказывать влияние на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;
- воздерживание от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Учреждения, его руководителя;
- соблюдение правил предоставления служебной информации и публичных выступлений принятых в Учреждении;
- стремление к обеспечению наиболее эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере ответственности работника Учреждения;
- противодействие проявлениям коррупции и принятие мер по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;
- проявление при исполнении должностных обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционно опасного поведения.

### **3. Основные обязанности работников Учреждения**

3.1. Добросовестно и на высоком профессиональном уровне исполнять свои трудовые обязанности.

3.2. Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и иные локальные акты Учреждения.

3.3. Соблюдать трудовую дисциплину.

3.4. Выполнять установленные нормы труда.

3.5. Соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда.

3.6. Быть корректными, внимательными, доброжелательными и вежливыми с посетителями, с вышестоящими руководителями, должностными лицами, коллегами и подчиненными.

3.7. Бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников.

3.8. Незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

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

3.10. Работник Учреждения, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призван:

- быть образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в организации либо ее подразделении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата;

- 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;

- по возможности принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у работника Учреждения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

3.11. Руководитель Учреждения обязан представлять сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера в соответствии с законодательством РФ и Санкт-Петербурга.

#### **4. Этические правила профессионального поведения работников Учреждения**

4.1. В профессиональном поведении работнику Учреждения необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

4.2. Этические правила профессионального поведения предписывают работнику Учреждения:

- быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и терпимыми в общении с посетителями и коллегами;

- вести себя с чувством собственного достоинства, доброжелательно и открыто, внимательно и предупредительно, вызывая уважение посетителей и их готовность сотрудничать с Учреждением;

- постоянно контролировать свое поведение, чувства и эмоции, не позволяя личным симпатиям или антипатиям, неприязни, недоброму настроению или дружеским чувствам влиять на служебные решения, уметь предвидеть последствия своих поступков и действий;
- одинаково корректно обращаться с посетителями независимо от их профессионального или социального положения;
- придерживаться стиля поведения, основанного на самодисциплине и выражающегося в профессиональной компетентности, обязательности, аккуратности, точности, внимательности, умении ценить свое и чужое время;
- способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества;
- воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- воздерживаться от грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных и незаслуженных обвинений, угроз, оскорбительных выражений, реплик или действий провоцирующих противоправное поведение и препятствующих нормальному общению;
- исключать принятие пищи, курения во всех служебных помещениях Учреждения и во время обслуживания посетителей;
- помнить, что аморальное поведение, отсутствие навыков самодисциплины и распушенность, болтливость и несобранность наносят непоправимый ущерб репутации и авторитету Учреждения.

4.3. Внешний вид работника Учреждения при исполнении им должностных обязанностей, в зависимости от условий трудовой деятельности, должен способствовать уважительному отношению посетителей к Учреждению и соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность. На протяжении всего рабочего дня работники Учреждения должны иметь опрятный вид, в том числе: в прическе, одежде, обуви, умеренном и достаточном использовании косметики и парфюмерии.

Запрещается ношение спортивных костюмов, шорт, топов, декольтированной одежды и одежды с открытой спиной.

Для обеспечения удобства посетителей работники Учреждения обязаны носить именные бейджи. При наличии принятой в Учреждении униформы использовать ее во время исполнения должностных обязанностей.

## **5. Культура речи работников Учреждения при общении с посетителями**

5.1. При очном общении с посетителями работники Учреждения должны:

- обязательно приветствовать с улыбкой;
- вести разговор от лица Учреждения;
- бережно относиться ко времени посетителей и при возникновении паузы более 10 секунд, корректно озвучить задержку;
- адекватно оценивать громкость и темп речи с личностными особенностями;
- соблюдать деловой характер в разговоре;
- использовать вежливые формы речи;

- соблюдать корректность замечаний;
- терпеливо выслушивать вопросы и просьбы посетителей;
- своевременно и корректно отвечать на вопросы и просьбы, при условии невозможности точного ответа использовать следующие формы: «Позвольте уточнить информацию» и т.п.;
- проявлять инициативу в разговоре;
- задавать вопросы, направленные на повышение качества обслуживания;
- использовать технику активного слушания, которая направлена на демонстрацию заинтересованности, например: «Правильно ли я Вас понял (поняла)?» и т.п.;
- исключать обращение в повелительном тоне;
- исключать обращение по гендерному или возрастному признаку, например: девушка, юноша, мужчина, женщина;
- исключать речевые отклонения, например: избыточность фраз, императивность и назидательность в интонации речи, использование уменьшительно-ласкательных обращений, например: книжечка, полочка, формулярчик и т.п.;
- исключать высказывания дискриминационного характера (по признакам пола, возраста, расы, национальности, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений);
- исключать любое обсуждение посетителей или работников Учреждения в присутствии третьих лиц;

- исключать использование нецензурной и жаргонной лексики;

- исключать форму ответа вопросом на вопрос;

- не допускать жевания или распития напитков во время разговора с посетителем.

5.2. При заочном (телефонном) общении с посетителями работники Учреждения должны:

- отвечать на телефонный звонок не позднее третьего гудка;

- благожелательно приветствовать абонента;

- начинать разговор с полного названия Учреждения (филиала);

- спокойно и лаконично отвечать на вопросы;

- время ожидания не должно превышать более двух минут;

- если предоставление информации требует дополнительного времени и превышает более двух минут – пригласить для ответа другого работника;

- после возобновления разговора поблагодарить звонящего за ожидание словами «Спасибо за ожидание»;

- знать информацию, которую звонящий должен получить без задержки на поиск или обращение к другому работнику Учреждения, в т. ч.: адрес и время работы Учреждения (филиалов), способы подъезда к библиотеке на общественном транспорте, перечень основных услуг предоставляемых Учреждением.

- в завершении разговора поблагодарить звонящего, вежливо проститься и пригласить вновь обращаться в Учреждение.

5.3. В случаях одновременного очного и заочного обслуживания оставлять приоритет за заочным обслуживанием о котором в вежливой форме следует предупредить очного посетителя.

5.4. При общении с посетителями работники Учреждения должны излагать информацию в пределах конфиденциальности.

## 6. Морально-психологический климат в коллективе

6.1. Руководители и работники обязаны поддерживать благоприятный морально-психологический климат в коллективе, выражающийся в позитивном эмоционально-нравственном состоянии, высоком моральном духе работников, их отношении к нравственным ценностям и степени мотивационной готовности к выполнению поставленных перед Учреждением задач.

6.2. Благоприятный морально-психологический климат в коллективе характеризуется:

- правильным пониманием работниками целей деятельности Учреждения и своего структурного подразделения;
- способностью и готовностью совместными усилиями добиваться выполнения поставленных задач;
- степенью комфортности работы, социального самочувствия коллектива;
- уровнем развития взаимоотношений, основанных на честности и принципиальности в сочетании с товарищеской взаимопомощью и уважением;
- позитивными служебными традициями, сплачивающими коллектив.

6.3. В целях поддержания благоприятного морально-психологического климата в коллективе, работнику Учреждения следует:

- способствовать установлению в коллективе деловых, товарищеских взаимоотношений;
- поддерживать обстановку взаимной требовательности и нетерпимости к нарушениям дисциплины и законности;
- соблюдать субординацию, быть исполнительным, выполнять приказы и распоряжения руководства, проявляя разумную инициативу, точно и в срок докладывать руководству об их исполнении;
- обладать морально-психологической устойчивостью, выдержанностью, быть ответственным за свои поступки и слова;
- оказывать всемерное содействие руководству по выполнению поставленных перед Учреждением задач;
- критично и справедливо оценивать проступки коллег.

6.4. Работники Учреждения не должны допускать действия, способные причинить вред морально-психологическому климату в коллективе, в том числе:

- обсуждать приказы, решения и действия вышестоящих руководителей, реализуемых в пределах их полномочий;
- распространять слухи, сплетни и другую непроверенную информацию сомнительного характера;
- предвзято и необъективно относиться к коллегам;
- высказывать претензии на незаслуженные привилегии и особое отношение;
- давать обещания, выполнение которых находится под сомнением;
- проявлять лесть, лицемерие, назойливость, лживость и лукавство;
- преувеличивать собственную значимость и профессиональные возможности.

## **7. Профессионально-этические требования к руководителю любого уровня**

7.1. Подлинный авторитет руководителя создается его безупречной репутацией, профессиональным опытом и компетентностью, требовательностью и принципиальностью в сочетании с гуманным и уважительным отношением к подчиненным.

7.2. Культура профессионального поведения руководителя определяется степенью развития его интеллекта, широтой эрудиции, обширностью интересов, уровнем образованности и воспитанности.

7.3. Позитивный моральный облик руководителя основывается на профессионально-нравственных качествах: честности, порядочности, самокритичности, требовательности, доброжелательности, обязательности, ответственности, принципиальности, справедливости.

7.4. Руководитель любого уровня должен:

- быть примером неукоснительного соблюдения принципов и норм Кодекса;
- помнить о традициях, чести и долге, носителем и продолжателем которых он является;
- считать своей главной привилегией личную ответственность за безусловное выполнение задач, стоящих перед Учреждением, обучение и воспитание подчиненных.
- подкреплять личным авторитетом статус, занимаемой должности.

7.5. Требования профессиональной этики обязывают руководителя:

- соблюдение прав и свобод работника как человека и гражданина;
- отношение к работнику как к личности, признавая его право иметь собственные профессиональные суждения;
- проявление высокой требовательности и принципиальности в сочетании с уважением личного достоинства;
- способствовать урегулированию взаимоотношений в коллективе на основе принципов и норм профессиональной этики;
- пресечение интриг, слухов, сплетен, проявлений нечестности, подлости и лицемерия в коллективе;
- без промедления рассматривать факты нарушения норм и принципов профессиональной этики и принимать по ним объективные решения.

7.6. Руководитель не имеет морального права:

- использовать положение руководителя в личных интересах;
- проявлять формализм, чванство, высокомерие, грубость по отношению к подчиненным;
- обсуждать с подчиненными действия вышестоящих руководителей.

## **8. Соблюдение законодательства о противодействии коррупции**

8.1. Лицо ответственное за соблюдение законодательства о противодействии коррупции назначается соответствующим приказом руководителя Учреждения и в вопросах противодействия коррупции подчиняется руководителю Учреждения.

8.2. Лицо ответственное за соблюдение законодательства о противодействии коррупции осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Кодексом.

8.3. Лицо ответственное за соблюдение законодательства о противодействии корруп-

ции осуществляет следующие полномочия:

- ведет регулярную разъяснительную работу, направленную на доведение до должностных лиц и работников Учреждения содержание законодательства о противодействии коррупции и настоящего Кодекса;
- осуществляет внутренний контроль за соблюдение законодательства о противодействии коррупции и положений настоящего Кодекса;
- на основании имеющейся (полученной) информации отслеживает сделки и иные операции, которые вызывают конфликт интересов, уделяя особое внимание тем сферам деятельности Учреждения, в которых наиболее вероятно возникновение конфликта интересов;
- осуществляет мероприятия по профилактике коррупционных нарушений в Учреждении;
- предотвращает действия по недопущению внесения не достоверных сведений в официальную отчетную документацию и использование поддельных документов о деятельности Учреждения;
- в течение срока установленного законодательством дает ответы на обращения третьих лиц (за исключением органов публичной власти) по вопросу о возможном нарушении законодательства о противодействии коррупции.

8.4. В целях противодействия коррупции работнику Учреждения рекомендуется:

- уведомлять Работодателя, органы прокуратуры, правоохранительные органы обо всех случаях обращения к работнику Учреждения каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;
- не получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);
- 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.

8.5. В случае возникновения у работника Учреждения вопросов, предложений или сообщений о возможных случаях нарушения законодательства о противодействии коррупции он обращается к лицу ответственному за соблюдение законодательства о противодействии коррупции с письменным обращением.

8.6. В случае поступления письменного обращения ответственное Лицо за соблюдение законодательства о противодействии коррупции либо принимает решение, заслуживает ли обращение рассмотрения, либо дает рекомендации по спорному вопросу, либо предоставляет письменный ответ с указанием обоснованных причин отказа от рассмотрения данного вопроса.

8.7. Лицо, ответственное за соблюдение законодательства о противодействии коррупции несет ответственность за своевременное оформление документации в соответствии с действующим законодательством.

**Согласованно:**

Заместитель директора по  
библиотечной работе

Заведующий отделом планирования  
и методического обеспечения

Заведующий  
информационно-библиографическим  
отделом

Заведующий отделом  
комплектования и обработки

Специалист по охране труда

Юрисконсульт первой категории