

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУК «Тымовская ЦБС»  
\_\_\_\_\_ А.А.Спиридонова  
« 05 » декабря 2014 года

**Правила  
поведения и общения для работников  
муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Тымовская централизованная библиотечная система»**

**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 нормативно-правовыми документами муниципального бюджетного учреждения культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» (далее – МБУК «Тымовская ЦБС») (Устав, Правила пользования библиотеками, Правила внутреннего трудового распорядка МБУК «Тымовская ЦБС»).

1.2. Правила разработаны с целью установления единых норм служебного поведения в коллективе МБУК «Тымовская ЦБС» и норм поведения и общения с пользователями (читателями, посетителями) библиотеки.

1.3. Правила ориентированы на формирование корпоративной культуры, поддержание стабильности коллектива и стремления сотрудников к эффективной совместной работе, а также призваны на основе применения принципа «Пользователь (читатель, посетитель) - в центре всей деятельности МБУК «Тымовская ЦБС»» поддерживать качественный уровень библиотечных услуг, соответствующий статусу МБУК «Тымовская ЦБС».

1.4. Правила должны неукоснительно соблюдаться всеми работниками МБУК «Тымовская ЦБС» независимо от занимаемой ими должности.

1.5. Соблюдение работниками МБУК «Тымовская ЦБС» настоящих Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности.

**2. Основные принципы и нормы служебного поведения в коллективе МБУК «Тымовская ЦБС»**

2.1. В профессиональных взаимоотношениях наиболее ценится внутренняя культура и самодисциплина, преданность служебному долгу и умение работать на результат. Каждый сотрудник своим поведением должен способствовать установлению в коллективе отношений сплочённости и конструктивного сотрудничества, взаимопомощи и взаимоуважения. Быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным, проявлять честность и терпимость в общении с коллегами. Воздерживаться от высказываний, суждений, критики и оценок деятельности МБУК «Тымовская ЦБС», её руководителей, действий сотрудников в присутствии коллег и пользователей (читателей, посетителей).

2.2. Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями, должен стремиться быть образцом профессионализма, корректности, объективности и честности для подчинённых, способствовать формированию в коллективе благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

2.3. Работники МБУК «Тымовская ЦБС» должны неукоснительно соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка, Правила пользования библиотекой,

требования по охране и безопасности труда. Работники МБУК «Тымовская ЦБС» должны быть сосредоточенными, собранными и нацеленными на исполнение служебных обязанностей. Не обсуждать текущие производственные вопросы в зонах обслуживания пользователей, не отвлекаться в рабочее время на посторонние разговоры, не заниматься личными делами, не принимать личных гостей или посетителей.

2.4. Бережно относиться к имуществу МБУК «Тымовская ЦБС», соблюдать чистоту в рабочих помещениях, читальных залах и местах общего пользования; уборку помещений преимущественно производить в отсутствие посетителей.

### **3. Основные принципы и нормы поведения и общения с пользователями библиотеки**

3.1. Каждый сотрудник учитывает общественный характер библиотечной профессии, основывается в своей профессиональной деятельности на чувстве социальной ответственности. При общении с пользователем (читателем, посетителем) сотрудник обязательно должен учитывать его индивидуально-психологические особенности, типовые характеристики читательской группы или читательской аудитории.

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

3.3. Внешний вид работника должен способствовать формированию уважительного отношению граждан к Библиотеке. При исполнении служебных обязанностей работник должен соблюдать санитарно-гигиенические требования, иметь опрятный вид, соответствующий общепринятому неофициальному деловому стилю.

3.4. Сотрудник МБУК «Тымовская ЦБС» должен при обслуживании полностью концентрировать свое внимание на пользователе (читателе, посетителе). Встречать радушно, с улыбкой, держаться свободно и непринужденно, 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.

3.5. 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 жестиковать при разговоре, употреблять ненормативную лексику.

3.6. Претензии пользователя (читателя, посетителя) выслушивать спокойно и терпеливо, не вступать в пререкания и споры, не допускать конфликтов, способных нанести ущерб репутации МБУК «Тымовская ЦБС», стараться погасить конфликт на месте. За причинение неудобств или допущенные сотрудниками ошибки своевременно приносить пользователю (читателю, посетителю) извинения.

3.7. В случае, если возникшая проблема не может быть решена сотрудником МБУК «Тымовская ЦБС» самостоятельно, он направляет пользователя (читателя, посетителя) к вышестоящему лицу (заведующему отделом, директору МБУК «Тымовская ЦБС»). При рассмотрении конфликтной ситуации работник избегает формулировки «так приказано сверху», а объясняет свои действия требованиями документов, регламентирующих деятельность библиотеки.

3.8. В отношении нарушителей Правил пользования библиотеками МБУК «Тымовская ЦБС» проявлять сдержанность и доброжелательность, разъяснять установленный правилами порядок и предлагать его соблюдать.

#### 4. Речь

4.1. Речь сотрудников при общении друг с другом и пользователями (читателями, посетителями) должна быть умеренной громкости, мягкой по интонации, спокойной, грамотной. «Доброе утро», «добрый день», «спасибо», «большое спасибо», «я сам(а) займусь Вашей проблемой», «с удовольствием» сотрудник должен произносить так, чтобы с помощью языковых средств создать позитивную, конструктивную, дружественную атмосферу общения.

4.2. Обращаться к пользователю (читателю, посетителю) рекомендуется по имени и отчеству, если это неизвестно, то употреблять слова «уважаемый читатель», «уважаемый посетитель», к членам коллектива также по имени и отчеству, либо «коллега». Во время разговора рекомендуется как можно чаще употреблять слова «вы», «пожалуйста», «прошу вас», «простите». В ответ на благодарность пользователя (читателя, посетителя) необходимо обязательно ответить «был(а) рад(а) помочь вам», «не стоит», «не беспокойтесь». При разговоре недопустимы интонации и выражения, которые содержат сарказм, иронию, фривольность, колкость, грубый допрос, упрёки, приказной тон, вульгарные, смущающие человека слова.

4.3. Стремление помочь пользователю (читателю, посетителю), должно выражаться в форме вопросов: «Чем я могу помочь Вам?», «Не хотите ли посмотреть эти документы или книги?», «Не можем ли мы перенести сроки выполнения запроса?» и т.п. При отсутствии возможности быстро и полно удовлетворить запрос (запрос требует более длительного поиска, сотрудник занят выполнением запроса другого пользователя и др.) необходимо извиниться, затем время от времени успокаивать ожидающего словами: «Подождите, пожалуйста, Ваш запрос уже выполняется», «Вам необходимо подождать ещё пять или десять минут», «Простите, если Вам пришлось долго ждать». Работник должен избегать слов «нет» и «не знаю», не допускается говорить «Ждите!», или, тем более, «Сколько надо, столько и будете ждать!», «Не торопите меня!», «Не шумите и не мешайте работать!» и т.п.

4.4. При необходимости напомнить пользователю (читателю, посетителю) о чём-либо можно использовать следующие выражения: «Эту книгу хотят прочитать многие, в библиотеке имеется ограниченное количество экземпляров, поэтому постарайтесь её не задерживать и вернуть в установленный срок», «Уважаемые читатели! Пришло время закрытия зала (отдела), просим вас сдать документы и не забывать свои вещи». Не допускается настойчиво торопить, употребляя выражения «Собирайтесь, пора!», «Сдавайте побыстрее книги! Закрываемся, меня уже дома ждут!», «Что вы копаетесь, побыстрее выбирайте книги, я не собираюсь тут с вами до ночи сидеть!» и т.п.

4.5. При нарушении пользователем (читателем, посетителем) правил библиотеки или других ошибках, рекомендуется деликатно обратиться с просьбой: «Прошу вас, давайте спокойно обсудим проблему», «Пожалуйста, постарайтесь впредь не повторять эту ошибку, так как это может привести к неприятным последствиям». Не допускается строго отчитывать и тем более порицать: «Как вы могли это сделать?», «Какое безобразие!», «Разве вы не видели?!» и т.п.

4.6. Сотрудник библиотеки при прощании говорит «до свидания», «Всего Вам доброго!», благодарит пользователя (читателя, посетителя), желает ему приятного дня и обязательно приглашает вернуться.