**Профессиональная этика работников Библиотеки НИУ ВШЭ\***

*Профессиональное развитие, повышение квалификации и культурное самообразование мы считаем неотъемлемыми условиями для выполнения своей социальной миссии. Мы осознаем, что своим поведением формируем представление пользователей, деловых партнёров и общественности о Библиотеке, а также влияем на их стремление к сотрудничеству с Университетом.*

***В отношениях с пользователями мы:***

* Уважительно и доброжелательно относимся ко всем пользователям;
* Обеспечиваем высокое качество библиотечных услуг и высокий уровень культуры общения;
* Стремимся к установлению партнёрских отношений с пользователями и различными учреждениями для развития Библиотеки и повышения её значимости;
* Обеспечиваем равенство прав на библиотечное обслуживание вне зависимости от пола, расы, национальности, имущественного или должностного положения, политических или религиозных убеждений, состояния физического здоровья;
* Соблюдаем принцип конфиденциальности личной информации.

***При работе с пользователями мы:***

* Не ставим внутреннюю работу (расстановку фонда, заполнение документов, получение и обработку изданий и т.д.) превыше обслуживания пользователей;
* Не разговариваем с коллегами о своих проблемах, не ведем частные беседы и разговоры по телефону в присутствии пользователей;
* Сопровождаем пользователей по Библиотеке, знакомим с фондом, справочно-библиографическим аппаратом, консультируем пользователей по возникающим вопросам, связанным с деятельностью Библиотеки, при необходимости привлекаем коллег из других отделов.

***Не допускаем в отношении пользователей:***

* Высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений, состояния физического здоровья;
* Грубости, проявления пренебрежительного тона, предъявления неправомерных обвинений, угроз, оскорбительных выражений, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

***Предотвращение конфликта интересов:***

* Мы выслушиваем претензии спокойно и терпеливо, не вступаем в споры, не допускаем конфликтов, способных нанести ущерб репутации Библиотеки, стараемся погасить конфликт на месте, при необходимости направляем пользователя к вышестоящему руководителю;
* За причинение неудобств или допущенные ошибки своевременно приносим извинения;
* В случае если вопрос не может быть решен немедленно, сообщаем пользователю, в какие сроки он может быть решен, принимаем необходимые меры;
* Убеждаемся в том, что меры приняты и пользователь удовлетворен.

***В отношениях с коллегами мы:***

* Проявляем доброжелательность и уважение;
* Участвуем в формировании корпоративной культуры коллектива и следуем ей в целях эффективной совместной работы;
* Способствуем профессиональному становлению молодых кадров;
* Соблюдаем принцип конфиденциальности личной информации;
* Результаты сторонней интеллектуальной деятельности используем добросовестно, не допуская плагиата.

***По отношению к своей профессии мы:***

* Добросовестно выполняем свои трудовые обязанности;
* Соблюдаем правила внутреннего трудового распорядка, трудовую дисциплину, требования по охране труда и противопожарной безопасности;
* Бережно относимся к имуществу работодателя и других работников;
* Незамедлительно сообщаем работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя.

\*Разработано на основе «Кодекса этики российского библиотекаря» от 26.05.2011 и «Кодекса профессиональной этики и служебного поведения сотрудников муниципального учреждения культуры «Котласская централизованная библиотечная система» от 01.12.2015