

Муниципальное учреждение культуры  
Муниципального образования  
«Город Архангельск»  
«Культурный центр «Соломбала-Арт»

Утверждено  
директор МУК КЦ «Соломбала-Арт»  
М.В.Малахова  
2015 год



Свод правил корпоративной культуры работников  
муниципального учреждения культуры  
муниципального образования «Город Архангельск»  
«Культурный центр «Соломбала-Арт»

## 1. Общие положения.

1.1 Свод правил корпоративной культуры (далее – Свод) призван способствовать повышению качества работы, усилению эффективности, совершенствованию деятельности муниципального учреждения культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» (далее – Учреждение).

1.2. Все работники Учреждения добровольно принимают на себя обязательства по соблюдению принципов, норм и правил делового поведения, установленных в данном Своде.

1.3. Поведение Сотрудников, а также принимаемые директором решения не должны противоречить нормам и ценностям, утвержденным в Своде.

## 2. Цель и задачи Свода

2.1. Свод вводится с целью внедрения единых стандартов поведения персонала, общения с Потребителями оказываемых услуг и коллегами, представителями других учреждений, а также формированию корпоративного духа работников и успешному развитию Учреждения.

### 2.2 Задачами являются:

- закрепление Миссии и Корпоративных ценностей Учреждения;
- обеспечение осознания Сотрудниками персональной ответственности перед Потребителями услуг;
- определение основ взаимоотношений Учреждения с Потребителями услуг, органами государственной и муниципальной власти, учреждениями культуры, образования, другими ведомствами и работниками МУК КЦ «Соломбала-Арт»;
- защита интересов Потребителей услуг.

## 3. Ценности и принципы.

Все люди очень разные. Каждый, кто пришел в Учреждение, имеет свои представления о том, как следует жить, что правильно, а что нет. Но, став Сотрудником Учреждения, членом одной команды, необходимо не только уживаться между собой, но и продуктивно

работать на достижение общего результата. А эффективность в работе часто связана с тем впечатлением, которое Сотрудники производят на Потребителей услуг. Кроме того, важно выдерживать образ Учреждения внешне и внутри Учреждения. Имидж МУК КЦ «Соломбала-Арт» - это важный инструмент достижения общих целей, и он должен использоваться максимально эффективно.

3.1. Выстраивая свой внешний и внутренний имидж, Учреждение основывается на следующих принципах:

- Уважение к человеку - это уважение мнений других и терпимое отношение к любым различиям между нами, открытое и доброжелательное обсуждение проблем, совместное решение производственных задач.
- Профессионализм - это глубокое знание своей специальности, ответственное и добросовестное отношение к обязанностям.

МУК КЦ «Соломбала-Арт» стремится к постоянному совершенствованию и развитию своего интеллектуального и человеческого капитала, постоянное повышение качества, ориентация на удовлетворение требований Потребителей за счет предоставления качественных услуг. Качество оказываемых услуг складывается из качественной работы каждого Сотрудника.

- Эффективность - это достижение максимальных результатов при условии оптимального использования человеческих, информационных и финансовых ресурсов.
- Сотрудничество - это открытое взаимодействие с Потребителями, муниципальными и государственными органами, учреждениями культуры, образования, ведомствами, слаженная работа единой команды, в которой каждый отвечает за общий результат - успех Учреждения.

### 3.2 Принципы управления Учреждением

3.2.1. Один из фундаментальных принципов управления - Персональная ответственность. Достижение любой стратегической цели складывается из достижения более мелких целей и выполнения оперативных задач. За каждую из таких задач, за каждый участок работы в Учреждении несет ответственность конкретный человек.

3.2.2. Наряду с персональной ответственностью за выполнение конкретной задачи, в МУК КЦ «Соломбала-Арт» действует принцип коллегиальности обсуждения. В процессе принятия решения можно и нужно обсуждать его широким кругом, получая как можно больше мнений и альтернатив. Таким образом, любые сомнения и возражения следует высказывать в процессе обсуждения решения, после того, как решение принято, его следует исполнять.

3.2.3. В Учреждении приветствуется делегирование полномочий при разработке решений. Работая над какой-либо задачей, Сотрудник может и должен не только обозначить проблемную область, но и предложить варианты решений.

### 4. Ожидания от работы Сотрудников

4.1. Репутация МУК КЦ «Соломбала-Арт» как честного, открытого Учреждения строго придерживающегося высоких стандартов деловой этики, является залогом ее успеха и процветания. Следование высоким этическим принципам и поддержание репутации Учреждения - одна из основных задач всех Сотрудников.

Любые нарушения норм и правил деловой этики могут привести к потере доверия к Учреждению со стороны Потребителей услуг, деловых партнеров, Заказчиков и государственных, муниципальных структур и других организаций.

4.2. МУК КЦ «Соломбала-Арт» ожидает от Сотрудников:

- профессионализма;
- ответственности за результаты своей работы и принимаемые решения;
- эффективности – рационально использовать рабочее время, постоянно самостоятельно работать над улучшением собственных результатов;
- стремления совершенствовать свои знания и умения, отвечая современным требованиям к специалистам данного профиля;
- уважения к посетителям, сотрудникам: не позволять грубость и нецензурные выражения в отношениях с коллегами, руководством Учреждения, другими людьми;
- активности – принимать активное участие в жизни МУК КЦ «Соломбала-Арт», способствуя достижению высоких результатов, развитию корпоративной культуры и внутреннего сотрудничества;
- доброжелательности – поддерживать рабочую обстановку и благоприятный психологический климат в коллективе. В общении стремиться быть конструктивными, доброжелательными и ориентированными на решение задач, а не на выяснение отношений.

## 5. Внутрикорпоративные отношения.

### 5.1 Взаимоотношения с коллегами.

Отношения в коллективе влияют на настроение Сотрудников и их желание работать, во многом определяют результат работы всего Учреждения. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, Сотрудники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно относиться друг к другу;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;

- сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста, личной мотивации не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
- уважительно отзываться о коллегах и МУК КЦ «Соломбала-Арт» за его пределами, укрепляя тем самым авторитет и доброе имя;
- обращение по имени-отчеству осуществляется в следующих ситуациях: при наличии третьей стороны в лице Потребителей услуг, представителей Заказчиков, Учредителя и других третьих лиц; при общении с Сотрудниками более высокого статуса на официальных мероприятиях, как в Учреждении, так и на внешних мероприятиях (конференции, круглые столы, презентации и др.). В остальных ситуациях обращение к Сотруднику осуществляется в заранее оговоренной с ним форме, допустимо обращение по имени.

## 5.2. Отношения между директором и подчиненными.

5.2.1. Наличие конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы Учреждения и для ее будущего развития.

5.2.2. Директор и его заместители должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику (не унижающую человеческое достоинство, не содержащее угрозу и высказанную наедине) в свой адрес;
- давать задания тем, кто отвечает за определенный участок работы, задания должны быть четкими, а устанавливаемые сроки их исполнения реальными;
- принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

## 5.3.1. Сотрудники должны:

- информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия, если в течение длительного времени в текущий рабочий день Сотруднику приходится отствовать на рабочем месте (деловые встречи);
- заранее (за три дня) согласовывать с директором возможность отсутствия на рабочем месте по личным причинам в определенный день рабочей недели с последующей отработкой;

- спокойно выслушивать замечания и предложения по вопросам выполнения Сотрудниками должностных обязанностей, соблюдения трудовой дисциплины и других указаний директора Учреждения и представителей вышестоящих органов без проявления агрессии и неуважения;
- при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному;
- входящий в помещение (в том числе и директор) первым здоровается с присутствующими;
- если директор занят разговором по телефону или с другим собеседником, то следует подождать окончания разговора, кроме экстренных случаев.

## 6. Работа и частная жизнь.

6.1. МУК КЦ «Соломбала-Арт» уважает и ценит своих Сотрудников. Каждый Сотрудник может рассчитывать на объективную оценку своих способностей и результатов. В свою очередь, Учреждение ожидает, что работа является одним из жизненных приоритетов для каждого Сотрудника. Категорически запрещается размещать в социальных сетях информацию, порочащую МУК КЦ «Соломбала-Арт», Сотрудников учреждения.

6.2. Никакие формы дискриминации не допускаются. Каждый Сотрудник имеет право вести тот образ частной жизни, какой ему нравится, если это не мешает его эффективной работе.

## 7. Выполнение служебных обязанностей.

7.1. Сотрудники Учреждения не принимают ответственных решений, если понимают, что уровень их профессиональной компетенции недостаточен. Любые рекомендации и предложения разрабатываются только после тщательного анализа рассматриваемой проблемы и всех имеющихся по данному вопросу данных.

7.2. Сотрудники Учреждения исключают действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей.

7.3. Сотруднику запрещается получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (денежное вознаграждение, ссуды, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и иные вознаграждения).

7.4. Запрещено оценивать результаты работы других Сотрудников.

7.6. Нельзя скрывать от руководителя негативные факты, касающиеся деятельности учреждения.

7.7. Если Сотрудникам что-либо неясно в работе, он должен немедленно задать вопросы компетентным людям.

## 8. Конфликты.

8.1. В Учреждении не допускаются конфликты. За поиск единого решения конструктивных противоречий ответственность несут обе стороны. Основная черта конструктивного профессионального конфликта - никогда не переходить на личности. Спор можно вести только из-за разногласий в решениях поставленной задачи, а не из-за взаимных личных претензий.

8.2. Сотрудники обязаны:

- уведомлять директора, органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к сотруднику Учреждения каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;
- соблюдать нейтральность, исключающую возможность влияния на их профессиональную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении сотрудником должностных обязанностей;
- принимать меры по недопущению возникновения конфликтов интересов и урегулированию возникших конфликтов интересов;
- соблюдать установленные в Учреждении правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;
- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке.

9. Проведение собраний и совещаний.

9.1. Собрания и планерки - важнейшая составляющая деятельности Учреждения. При проведении собраний и планерок следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью.

Для этого Сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета:

- приходить на собрания, планерки вовремя;
- заранее ознакомиться с повесткой и брать с собой все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы или комментарии;
- перед началом совещания, планерки отключать мобильный телефон;
- негромко извиняться, если Вам необходимо выйти.

9.2 Рабочие встречи, собрания, планерки назначаются на определенное время, исходя из интересов и возможностей разных людей. Поэтому своевременное присутствие на данных мероприятиях является обязательным для каждого Сотрудника.

## 10. Телефонное общение.

10.1 Умение Сотрудников говорить по телефону с коллегами, Потребителями услуг, партнерами и другими заинтересованными лицами способствует созданию благоприятного впечатления об Учреждении в целом. В процессе телефонного общения Сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

- отвечать на телефонный звонок быстро, насколько это возможно;
- звоня в другие Учреждения называть свое Учреждение, имя, фамилию и должность;
- звоня коллегам, называть свое имя;
- всегда внимательно выслушивать собеседника;
- не звонить во время рабочего дня по личным вопросам. В случае крайней необходимости
- быть предельно кратким, выйти из рабочего кабинета;
- не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона;
- если звонят Вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помочь найти его или принять для него сообщение;
- если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему;
- не допускается вести разговор по телефону на повышенных тонах, вкладывая в голос недовольство и возмущение. Необходимо помнить об имидже организации, личном имидже и спокойствии ваших коллег;
- говорить по телефону негромко, но четко, не мешая основной работе других Сотрудников.

## 11. Рекомендации к внешнему виду Сотрудников.

11.1. Внешний вид каждого Сотрудника - составляющая имиджа Организации. Каждый Сотрудник должен производить приятное впечатление на окружающих. Сотруднику необходимо руководствоваться следующими правилами внешнего вида:

- одежда должна быть чистой и выглаженной;
- в зимний и межсезонный период необходимо иметь на рабочем месте чистую сменную обувь или чистить перед входом в помещение Учреждения;
- стиль одежды должен быть больше деловым и сдержаным. Сотрудники, работа которых связана с ведением деловых переговоров, общением с Заказчиками, Потребителями услуг и выступлением на специализированных мероприятиях

(презентации, конференции и т. д.) должны придерживаться классического делового стиля в одежде.

12. Рабочее место Сотрудника.

12.1. Порядок, чистота, аккуратность рабочего кабинета Учреждения и рабочего места создают благоприятный настрой для работы и формируют позитивное отношение к МУК КЦ «Соломбала-Арт» со стороны Потребителей услуг, Заказчиков.

Каждый Сотрудник должен соблюдать чистоту и порядок на своем рабочем месте, а также в общих помещениях, включая коридоры и туалеты.

13. Контроль и ответственность за исполнением Свода.

13.1. Положения Свода правил корпоративной культуры распространяются на всех Сотрудников Учреждения, которые берут на себя обязательство руководствоваться ими в своей работе независимо от должности и статуса.

13.2. Нормы и правила данного Свода правил корпоративной культуры могут быть изменены в результате проявления обоснованной инициативы со стороны коллектива.

13.3. Свод правил корпоративной культуры утверждается директором Учреждения с учетом мнения представителя трудовых интересов коллектива учреждения.

14. В соответствии с Положением о системе оплаты труда работников МУК МО «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» за соблюдение правил корпоративной культуры Сотруднику Учреждения может быть установлена выплата в размере 10% к основному окладу с начислением северной надбавки и районного коэффициента.

15. Выплата за соблюдение правил корпоративной культуры устанавливается Сотруднику Учреждения на основании письменных обращений Потребителей Услуг (Книга заявлений и предложений).

Принято с учетом мнения представителя  
трудовых интересов коллектива учреждения

— Т.Ю. Быстрова