

Республика Карелия
Администрация Петрозаводского городского
округа

Муниципальное бюджетное учреждение
культуры
Петрозаводского городского округа
«Централизованная библиотечная система»
/ МУ «ЦБС» /



УТВЕРЖДАЮ
Директор
Ю. А. Нестерова

05 февраля 2020г.

Технологическая инструкция о порядке учета и отчетности по статистическим показателям обслуживания пользователей

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Инструкция определяет единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в муниципальном бюджетном учреждении культуры Петрозаводского городского округа «Централизованная библиотечная система» (далее - МУ «ЦБС»).
- 1.2. Инструкция разработана в целях упорядочения учета пользователей и объема муниципальных услуг, оказываемых МУ «ЦБС», и подготовки отчетности по выполнению муниципального задания.
- 1.3. Инструкция разработана на основании ГОСТа Р 7.0.20 - 2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», утвержденного и введенного в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21 октября 2014 г. №1367-ст. и с учетом Методических рекомендаций НБ РК по внедрению ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления».
- 1.4. Ежедневный учет статистических данных осуществляет сотрудник, находящийся на обслуживании.
- 1.5. Контроль за учетом статистических данных в структурном подразделении осуществляет заведующий структурным подразделением, общий контроль по учреждению – заместитель директора по библиотечной деятельности.
- 1.6. Лица, искажающие статистическую отчетность, несвоевременно учитывающие данные статистики и нарушающие сроки предоставления информации, несут ответственность в соответствии с Законом РФ «Об ответственности за нарушение порядка предоставления государственной статистической отчетности» от 13.05.92 № 2761-1.

2. Основные учетные документы

2.1. Первичные учетные документы для ежедневного заполнения:

Электронная БД «Читатели»	предназначена для учета пользователей - физических лиц
Договор об обслуживании / поручительство	предназначен для учета пользователей и анализа сведений о них
Электронный формуляр читателя	предназначен для учета пользователей, учета посещений, контроля и учета выданных и возвращенных документов, анализа чтения

- пользователи внестационарных форм обслуживания МУ «ЦБС» - выездных читальных залов, пунктов выдачи и др.;
 - абоненты МБА, пользователи электронной доставки документов, пользователи доставки документов;
 - пользователи виртуальной библиотечной службы (в том числе в социальных сетях), организующей учёт пользователей виртуальных справок и их количество по утверждённому в библиотеке порядку учёта статистических показателей;
 - посетители веб-сайта МУ «ЦБС»;
 - пользователи электронных сервисов (ЛитРес, НЭБ и т.п.).
- 3.3. Единицей учёта пользователей – юридических лиц является юридическое лицо.
 - 3.4. Основанием для учёта юридических лиц является заключение договора о взаимодействии или договора на библиотечно-информационное обслуживание. Структурные подразделения обязаны предоставлять в администрацию МУ «ЦБС» сведения о заключённых или пролонгированных договорах и участии в их исполнении не позднее, чем через 5 рабочих дней со дня подписания.
 - 3.5. Учёт пользователей - юридических лиц ведётся в администрации МУ «ЦБС» в Листе учёта юридических лиц, в котором отражаются сведения о юридическом лице и о структурных подразделениях, обслуживающих данных пользователей.
 - 3.6. Общее количество пользователей - юридических лиц суммируется и в конце календарного года вносится в общую статистику МУ «ЦБС» к общему количеству пользователей.
 - 3.7. Единицей учёта пользователей – физических лиц является физическое лицо.
 - 3.8. Основанием для учёта пользователей в структурном подразделении МУ «ЦБС» является их обращение в данное структурное подразделение с целью получения библиотечных услуг согласно Правилам пользования библиотеками МУ «ЦБС»: получения документов, обращение к сайту МУ «ЦБС», электронным сервисам МУ «ЦБС» и др.
 - 3.9. Для учёта статистических показателей «читатели», «посещения», «книговыдача», «справки» при регулярном обращении в библиотеку детей до 14 лет, законные представители которых не имеют возможности оформить поручительство и согласие на обработку персональных данных, оформляется временный читательский билет, в соответствии с п. 2.8 Технологической инструкции «О порядке обслуживания пользователей по единому электронному читательскому билету в отделах обслуживания МУ «ЦБС». При ежедневном учёте статистические данные по временным читательским формулярам суммируются в общее количество по показателям «читатели», «посещения», «книговыдача», «справки».
 - 3.10. Единицей учёта удалённых пользователей является физическое или юридическое лицо, получившее библиотечную услугу вне стен структурного подразделения МУ «ЦБС». Вне зависимости от того, зарегистрирован или не зарегистрирован пользователь в стенах структурного подразделения МУ «ЦБС», при получении библиотечных услуг в удалённом доступе (внестационарных форм обслуживания), он регистрируется как новый пользователь.
 - 3.11. Единицей учёта пользователей внестационарных форм обслуживания является пользователь внестационарных форм обслуживания МУ «ЦБС» - выездных читальных залов, библиотечных пунктов и др. Пользователи регистрируются в структурном подразделении МУ «ЦБС», организующем их библиотечно-информационное обслуживание в соответствующей документации, принятой в МУ «ЦБС» (договор об обслуживании, тетрадь учёта, дневник и др.).
 - 3.12. Единицей учёта абонентов МБА и ДД является абонент. Учёт общего числа абонентов проводится по числу физических и юридических лиц, зарегистрированных в учетных документах МУ «ЦБС». Учёт пользователей по МБА и ДД ведётся отдельно, суммируется в общее количество пользователей.

- 4.2. Учет числа посещений/обращений ведут структурные подразделения, занимающиеся обслуживанием пользователей, оказывающие методические и консультационные услуги.
- 4.3. Количество посещений структурного подразделения определяется на основании сведений, отраженных в БД «Читатели»/формуляре читателя, паспорте массового мероприятия.
- 4.4. Учет обращений по телефону, факсу, электронной почте, в соц. сетях фиксируется в тетради учета справок, если обращение является справкой, и включается в общее число посещений библиотеки.
- 4.5. Продление пользования документами по телефону, электронной почте, в соц. сетях не учитывается как обращение, т.к. учитывается в БД «Читатели», как посещение.
- 4.6. Учет обращений к сайту и к электронным сервисам МУ «ЦБС» ведет инженер-электроник с помощью специальных счетчиков, предназначенных для внешнего независимого измерения посещаемости сайтов. Отдел автоматизации ежемесячно предоставляет статистические данные по количеству сессий, зафиксированных счетчиками, в администрацию МУ «ЦБС». Количество обращений к сайту и к электронным сервисам МУ «ЦБС» входит в общее количество посещений МУ «ЦБС».
- 4.7. Учет обращений к внешним электронным сервисам ведет главный библиограф. Количество обращений к внешним электронным сервисам входит в общее количество посещений МУ «ЦБС».
- 4.8. Ответственность за ведение учета посещений/обращений, ежемесячное предоставление сводных статистических сведений несет заведующий структурным подразделением. Ответственность за установку специального счетчика на сайте МУ «ЦБС» и ежемесячное предоставление статистических сведений о количестве обращений к веб-сайту в администрацию МУ «ЦБС» возложена на инженера-электроника. Контроль и ответственность за предоставление сводных статистических сведений несет зам. директора по библиотечной деятельности.

5. УЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ

Выдача документа – предоставление документа по запросу пользователя в стенах структурного подразделения, по системе межбиблиотечного абонеента и доставки документов, во время проведения массового мероприятия, через внестационарные формы обслуживания, Интернет.

- 5.1. Единицей учета выдачи для всех видов изданий и их копий является экземпляр, полученный пользователем по его запросу и зарегистрированный в электронном или бумажном формуляре.
- 5.2. Единицей учета выдачи периодических изданий является экземпляр или подшивка. Учет выдачи журналов, газет, нот, карт, патентов, стандартов и т.д., объединенных или хранящихся в папках, коробках, подшивках, комплектах и др., ведется по числу тех экземпляров документов, которые соответствуют запросу пользователя. Учет выдачи периодических изданий ведется в документах учета ежедневной статистики отдельно, дополнительно учитывается в соответствии с разделами ББК и включается в общую книговыдачу структурного подразделения.
- 5.3. Единицей учета выдачи электронных изданий является электронное издание. Выдача комплектов электронных изданий, объединенных общей обложкой, учитывается по количеству оптических дисков в обложке. Диск-приложение не учитывается в общей выдаче как отдельный экземпляр, если представляет собой вложение в издание.
- 5.4. Учет документов, выданных из полнотекстовых баз данных, правовых баз данных, учитывается по количеству фактически выданных пользователю документов.

- в библиотеку, независимо от способа их передачи (по почте, в том числе и электронной, телефону, при непосредственном контакте с пользователем).
- 6.3. Учет выполненных справок (консультаций) ведется в Тетради учета справок, фиксируется в Дневнике учета работы структурного подразделения.
 - 6.4. Единицей учета является устная или письменная справка или консультация.
 - 6.5. Учет тематических справок производится по числу выполненных тематических запросов в виде библиографических списков или тематических подборок по одной теме.
 - 6.6. Учет справок на уточнение библиографического описания документа производится по числу уточняемых библиографических записей независимо от количества уточняемых элементов в одной записи.
 - 6.7. Учет адресно-библиографических справок ведется по числу документов, наличие которых в фонде библиотеки требуется установить.
 - 6.8. Учет разовых фактографических справок ведется по числу выявляемых (устанавливаемых) фактов статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера.
 - 6.9. Переадресованные запросы как выполненные не учитываются.
 - 6.10. Библиографические справки, выполненные в кооперации несколькими отделами, учитываются отделом, предоставившим ответ пользователю.
 - 6.11. Раздельно учитываются справки (консультации), выполненные в стенах библиотеки и в удаленном режиме – по виртуальному СБО, каналам связи и на аккаунты пользователей в социальных сетях.
 - 6.12. Дифференцированно учитываются справки (консультации), выполненные по запросам различных категорий: для детей до 14 лет, для молодежи от 15 до 30 лет.
 - 6.13. Учет методических консультаций ведут все структурные подразделения ЦГБ.
 - 6.14. Общее количество справок и консультаций определяется суммированием справок и консультаций, выполненных структурными подразделениями.
 - 6.15. Ответственность за ведение учета справок (консультаций), ежемесячное предоставление сводных статистических сведений несет заведующий структурным подразделением. Контроль за учетом справок (консультаций) в структурных подразделениях осуществляет ежеквартально главный библиограф. Контроль и ответственность за учет методических справок (консультаций) осуществляет отдел планирования и развития МУ «ЦБС». Контроль и ответственность за предоставление сводных статистических сведений несет зам. директора по библиотечной деятельности.

7. УЧЕТ МАССОВЫХ И МЕТОДИЧЕСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ.

- 7.1. Учет массовой работы ведут структурные подразделения МУ «ЦБС», занимающиеся обслуживанием пользователей.
- 7.2. Единицей учета всех видов массовой работы и мероприятий библиотеки является мероприятие (читательская конференция, презентация, устный обзор, День информации, семинар, совещание, конференция, мастер-класс и т.п.), организованное в соответствии с уставными целями МУ «ЦБС».
- 7.3. Учет всех видов массовой работы производится по числу мероприятий, зарегистрированных в Паспортах массовых мероприятий и Дневнике работы структурного подразделения.
- 7.4. В Паспорте массового мероприятия отражаются:
 - дата проведения;
 - форма проведения;
 - название мероприятия;
 - место проведения;
 - количество пользователей, в т.ч. по основным читательским группам;

- 8.2. Пункт выдачи – форма внестационарного библиотечного обслуживания, организуемая библиотекой для библиотечного обслуживания пользователей по месту жительства, работы, учебы. Договор на организацию пункта выдачи подписывает директор МУ «ЦБС».
- 8.3. Учет работы библиотечного пункта и пункта выдачи ведется в соответствии с настоящей инструкцией. Статистические сведения данных подразделений суммируются к общему числу показателей структурного подразделения (отдела).
- 8.4. Выездной читальный зал – форма внестационарного библиотечного обслуживания, организуемая библиотекой на основе договора об обслуживании и в соответствии с Положением о выездном читальном зале. Договор на организацию выездного читального зала подписывает директор МУ «ЦБС». Учет работы выездного читального зала проводится в соответствии с Положением о выездном читальном зале и настоящей инструкцией.

9. СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ.

- 9.1. Структурные подразделения МУ «ЦБС» предоставляют статистическую отчетность по форме, принятой в МУ «ЦБС»:
 - свод электронного Дневника работы структурного подразделения – первый рабочий день месяца, следующего за отчетным;
 - 3 часть Дневника - до 7 числа ежемесячно.

10. ХРАНЕНИЕ УЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ.

- 10.1. Дневник учета работы структурного подразделения подлежит хранению в течение 5 лет.
- 10.2. Срок хранения договора на обслуживание, формуляра пользователя составляет 3 года.
- 10.3. Срок хранения паспорта массового мероприятия, паспорта мероприятия системы повышения квалификации библиотечных специалистов - 3 года.
- 10.4. Бумажные версии ежегодных планов работы и статистических и текстовых отчетов структурных подразделений подлежат постоянному хранению с дальнейшей передачей в Муниципальный архив.