

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор МУ «Петрозаводская ЦБС»

Ю. А. Нестерова
— Нестерова Ю. А.
16 февраля 2022 г.

Инструкция «Работа с отказами».

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция разработана с целью упорядочения технологического процесса «Работа с отказами» и внедрения его единообразия во всех структурных подразделениях МУ «Петрозаводская ЦБС».
- 1.2. Инструкция определяет содержание работы отделов обслуживания МУ «Петрозаводская ЦБС», отдела комплектования, обработки и использования единого фонда (далее – ОКОИЕФ) в рамках технологического процесса «Работа с отказами».
- 1.3. Инструкция способствует наиболее качественному комплектованию, докомплектованию и перераспределению единого библиотечного фонда, отвечающего всем запросам пользователей и направлениям деятельности библиотек.

2. Определение понятия «отказ». Виды отказов

- 2.1 Отказ – неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки (ГОСТ 7.20-2014 СИБИД «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», раздел 3 «Термины и определения»).
- 2.2. В зависимости от причин отказы подразделяются на следующие виды:
 - «нет в фонде отдела обслуживания МУ «Петрозаводская ЦБС», если документ в отдел обслуживания не поступал/или поступал, но на момент запроса изъят из фонда;
 - «нет в фонде МУ «Петрозаводская ЦБС», если документ не поступал ни в одну из библиотек МУ «Петрозаводская ЦБС»/или поступал, но на момент запроса изъят из фонда;
 - «занято» (выдано другим читателям или в другой отдел обслуживания), если требуемый документ на момент запроса выдан другим читателям или структурным подразделениям;
 - «нет на месте», если документ отсутствует на месте длительное время по неизвестным причинам (отказ «нет на месте» ставится под особый контроль, т.к. может означать утерю документа).
- 2.3. Виды неудовлетворенных запросов, не являющиеся отказами:
 - запросы на издания с неточными библиографическими данными, которые не поддаются уточнению в генеральном алфавитном, электронном каталогах, электронной инвентарной книге, Интернете и возвращаются пользователям на уточнение;
 - запросы на издания, которые не издавались, или ещё не вышли из печати;
 - запросы на издания, не соответствующие профилю библиотеки;
 - запросы на издания, не подлежащие выдаче пользователям согласно правилам пользования библиотекой;
 - запросы на издания, которые по предложению библиотекаря были заменены другими изданиями, удовлетворяющими читателя.

3. Работа с запросами читателей

№ п/п	Содержание работы	Структурное подразделение / Ответственный
3.1.	Прием запросов пользователей на документы в отделах обслуживания МУ «Петрозаводская ЦБС» на листках требований и в устной форме	Сотрудник отдела обслуживания
3.2.	Проверка наличия изданий в отделе обслуживания по каталогам (алфавитному, электронному)	Пользователь (читатель)
3.3.	Проверка правильности заполнения требования, наличие шифра библиографической классификации, уточнение всех необходимых библиографических данных (автор, заглавие, год издания)	Сотрудник отдела обслуживания
3.4.	Уточнение запроса неточно сформулированного пользователями в алфавитном, электронном каталогах, Интернете и других базах данных	Сотрудник отдела обслуживания
3.5.	Дополнительная проверка требования (запроса на издание) в случае отсутствия на месте запрашиваемого издания по следующим позициям: <ul style="list-style-type: none"> • в каталогах - правильность переноса шифра и авторского знака. Необходимо обратить внимание на особенности библиографического описания и служебные пометки; • на полке в библиотечном фонде - правильность расстановки документов в библиотечном фонде; • наличие запрашиваемого издания в документах, подготовленных к расстановке в библиотечный фонд; • использование издания на книжных выставках или при подготовке библиотечного мероприятия. 	Сотрудник отдела обслуживания
3.6.	После проверки требования (запроса на издание): <ul style="list-style-type: none"> • выдача документа пользователю (читателю) в случае наличия в фонде; • фиксация отказа, если документа нет на месте. 	Сотрудник отдела обслуживания

4. Организация работы с отказами

№ п/п	Содержание работы	Структурное подразделение / Ответственный
4.1.	Этапы работы с отказами в отделах обслуживания: <ul style="list-style-type: none"> • учет отказов; • анализ отказов; • организация мероприятий по ликвидации и предупреждению отказов. 	Сотрудник отдела обслуживания
Учет отказов		

4.2.	<p>Ежедневный учет отказов в «Картотеке отказов», которая состоит из двух разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Отказы» - карточки расставляются по отраслям, принятым в государственной систематике и отчетности библиотек, внутри отрасли – по алфавиту; • «Выполнено» - карточки расставляются по источникам выполнения отказов, источниками выполнения являются библиотечный фонд отдела обслуживания, в котором зафиксирован отказ, ВСО (единый фонд МУ «Петрозаводская ЦБС»), МБА, ЛитРес или другие ЭБ, пожертвования частных лиц и организаций. 	Сотрудник отдела обслуживания
4.3.	<p>Заполнение «Бланка отказов» (Приложение № 1) В строке «Причина отказа» указывается один из видов отказов, указанных в п.2.2. настоящей инструкции. В строке «Источники выполнения» указываются меры принятые по ликвидации отказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • пользователь поставлен на очередь на получение запрашиваемого издания; • запрашиваемое издание заказано по ВСО или МБА; • пользователю предложено заказать электронное издание в ЛитРес или другой ЭБ; • запрашиваемое издание включено в Список на докомплектование, переданный в ОКОИЕФ; • издание, включенное в Списки на докомплектование, получено из ОКОИЕФ. 	Сотрудник отдела обслуживания
Анализ отказов		
4.4.	<p>Проведение анализа отказов к концу каждого полугодия на основании данных «Картотеки отказов» за полугодие. Сроки: до 1 февраля, 1 августа.</p>	Заведующий отделом обслуживания
4.5.	<p>Ежегодный анализ работы отдела обслуживания по выполнению запросов и работы с отказами. Анализ предоставляется в ОКОИЕФ к 1 февраля (см. Приложение № 3).</p>	Заведующий отделом обслуживания
4.6.	<p>Ежегодный анализ и обобщение работы с отказами в МУ «Петрозаводская ЦБС», составление сводного анализа отказов по итогам работы за год</p>	Ведущий библиотекарь ОКОИЕФ
Мероприятия по ликвидации отказов		
4.7.	<p>Работа с отказами в зависимости от причины отказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Занято»: если запрашиваемое издание выдано другому пользователю, пользователь ставится на очередь и извещается по телефону о времени получения издания; пользователь, у которого находится запрашиваемый документ, извещается по телефону о том, что на данное издание имеется запрос и его необходимо вернуть в библиотеку не позднее указанного срока возврата; • «Нет в фонде отдела обслуживания»: если запрашиваемого издания нет в фонде отдела обслуживания, проверяется его наличие в едином фонде МУ «Петрозаводская ЦБС» и при наличии издания оно выдается пользователю по внутрисистемному обмену (ВСО), проверяется наличие электронного издания в ЛитРес и других ЭБ, к которым имеется доступ в МУ «Петрозаводская ЦБС», и, если электронное издание уже 	Сотрудник отдела обслуживания

	<p>приобретено МУ «Петрозаводская ЦБС», читателю предлагается заказать электронное издание;</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Нет в фонде МУ «Петрозаводская ЦБС»: если запрашиваемого издания нет в едином фонде МУ «Петрозаводская ЦБС», по электронному каталогу проверяется его наличие в Национальной библиотеке Республики Карелия и выясняется возможность получения документа через систему Межбиблиотечного абонементов (МБА); если издание соответствует тематико-типологическому плану комплектования МУ «Петрозаводская ЦБС», проверяется наличие электронного издания в ЛитРес и других ЭБ, к которым имеется доступ в МУ «Петрозаводская ЦБС» и при наличии издания, читателю предлагается заказать электронное издание. Окончательное решение о выдаче электронного издания из ЛитРес принимает сотрудник, ответственный за работу с ЛитРес. • «Нет на месте»: при отсутствии запрашиваемого издания на месте, в электронной инвентарной книге и алфавитном каталоге библиотеки проверяются отметки о наличии издания в фонде, просматриваются издания, приготовленные к расстановке, на списание, для проведения массовых мероприятий; отказы «Нет на месте» периодически проверяются с целью поиска документов. 	
4.8.	<p>Составление Списка книг на докомплектование на основе анализа отказов за полугодие согласно Приложению № 2 к инструкции.</p> <p>Причины для внесения изданий в Список на докомплектование:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нет в фонде; • есть в фонде в недостаточном количестве; • отказы, выполняемые по ВСО, МБА, которые входят в число регулярных запросов; • литература по направлению работы отдела обслуживания. <p>Передача списка в ОКОИЕФ. Сроки предоставления списков: 1 февраля, 1 августа.</p>	Заведующий отделом обслуживания
Мероприятия по предупреждению отказов		
4.9.	<p>Обеспечение при обслуживании пользователей (читателей) следующих мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • систематический контроль за сроками пользования изданиями; правильное оформление выдачи документов; • регулярная работа с задолжниками; • ограничение выдачи по срокам пользования часто спрашиваемой литературы; • ежедневная работа с фондом: прием и правильная расстановка возвращенных документов; систематическая проверка правильности расстановки фонда; • организация систематической разъяснительной работы с пользователями (читателями) о правилах пользования электронным каталогом с целью уточнения данных о запрашиваемом документе; 	Отделы обслуживания

	• мелкий ремонт и восстановление дефектных изданий.	
--	---	--

5. Докомплектование фонда

№ п/п	Содержание работы	Структурное подразделение / Ответственный
5.1.	Рассмотрение списков библиотек на докомплектование и их анализ. Принятие решения по каждому изданию, включенному в список на докомплектование, о необходимости приобретения данного документа в фонд МУ «Петрозаводская ЦБС».	Заведующий ОКОИЕФ
5.2.	Ведение Сводной Картотеки докомплектования в электронном виде в виде таблицы. Включение в Картотеку изданий для приобретения в фонд МУ «Петрозаводская ЦБС».	Заведующий ОКОИЕФ
5.3.	Закупка необходимых изданий для докомплектования фонда МУ «Петрозаводская ЦБС»	Заведующий ОКОИЕФ, Заместитель директора по библиотечной деятельности.

6. Контроль и методическое обеспечение работы с отказами

№ п/п	Содержание работы	Структурное подразделение / Ответственный
6.1.	Контроль выполнения библиотечными МУ «Петрозаводская ЦБС» настоящей технологической инструкции.	Ведущий библиотекарь ОКОИЕФ
6.2.	Консультирование сотрудников библиотек по работе с отказами	Ведущий библиотекарь ОКОИЕФ
6.3.	Повышение профессиональных компетенций сотрудников отделов обслуживания, принимающих от пользователей запросы на документы.	ОПиР, ОКОИЕФ

Составитель:
Библиотекарь I категории: Горина И. В.

Горина

Согласовано: Зам. директора
по библиотечной работе: Алексеева С. В.

Алексеева

**Приложения
к инструкции
«Работа с отказами».**

Приложение № 1

Бланк отказа

Шифр Автор Название	
№ читательского формуляра ФИО читателя	
Телефон или e-mail	
Подпись библиотекаря	
Дата заполнения требования	
Причина отказа	
Отметка о выполнении	
Источник выполнения	
Дата выполнения	

Приложение № 2

**СПИСОК НА ДОКОМПЛЕКТОВАНИЕ
БИБЛИОТЕКИ _____ МУ «ПЕТРОЗАВОДСКАЯ ЦБС»**

№ п/п	Автор, название	Отдел БФ	Возрастная категория	Количество отказов на запрашиваемый документ	Наличие и количество в отделе обслуживания	Дата поступления в БФ
1						
2						
3						
4						

Анализ работы с отказами отдела обслуживания _____
за _____ год

1. Отказов всего –

2. Отказы по причинам:

Причина	Количество Всего -	В %
Нет в фонде отдела обслуживания МУ «Петрозаводская ЦБС»		
Нет в фонде МУ «Петрозаводская ЦБС»		
Занято		
Нет на месте		

3. Отказы по отраслевым знаниям

Отдел	Количество	В %
ОПЛ		
2-5		
3		
4		
75-85		
81-83		
Р		
Д		
Из них краеведение		

4. Ликвидированные отказы –

Всего выполнено		
По ВСО		
ПО МБА		
ОКОИЕФ		
Из фонда отдела обслуживания		
Из них краеведение		

5. Ликвидированные отказы по отраслевым знаниям

Отдел	Количество	В %
ОПЛ		
2-5		
3		
4		
75-85		
81-83		
Р		
Д		

6. Аналитическая часть. Выводы о работе с отказами