

Инструкция по работе с отказами муниципального учреждения культуры «Благодарненская централизованная библиотечная система»

Настоящая инструкция разработана с целью регламентации работы с отказами в МУК «Благодарненская централизованная библиотечная система» и для содействия полному удовлетворению информационных запросов пользователей.

1. Общие положения

1.1. Отказы являются одним из показателей, характеризующих качество комплектования, организации, сохранности и использования фондов, полноту удовлетворения информационных запросов пользователей.

1.2. Отказами считаются неудовлетворенные, правильно оформленные запросы пользователей на фактически изданные профильные для библиотеки издания.

1.3. Отказ на издание дается пользователю только после того, как были приняты все необходимые меры по розыску затребованного материала.

1.4. Отказы независимо от причины фиксируются в каждом структурном подразделении библиотеки, обслуживающем пользователей.

1.5. Все библиотеки и структурные подразделения анализируют собранные отказы в течение года и составляют заявку на приобретение для предоставления в отдел комплектования и обработки литературы.

2. Виды отказов.

2.1. В зависимости от причин отказы подразделяются на следующие виды:

- «занято» - издание на момент спроса занято другим читателем;
- «нет в фонде библиотеки» - издание соответствует профилю библиотеки, но не было приобретено;

- «нет на месте» - издание не найдено в фонде;
- «дефектно» - издание дефектно и не может быть использовано пользователем.

2.2. Отказами не считаются запросы пользователей, неудовлетворенные по следующим причинам:

- запросы на издания, которые не издавались или еще не вышли из печати;
- запросы на издания, не соответствующие профилю библиотеки;
- запросы на издания, не подлежащие выдаче согласно правилам пользования библиотекой.

3. Работа с запросами читателей.

3.1. Запросы пользователей на необходимые издания поступают в устной форме.

3.2. Наличие изданий в библиотеке проверяется читателем по каталогу.

3.3. В случае отсутствия в фонде запрашиваемого издания сотрудник библиотеки дополнительно проверяет требование по следующим позициям:

- в каталогах, обращая особое внимание на наличие служебных отметок на карточке;

- на полке в фонде на возможную неправильность расстановки;

- в книгах, подготовленных к расстановке;

- использование издания на тематических выставках или выставках новых поступлений.

3.4. После проверки требования читателю выдается соответствующий ответ.

4. Работа с отказами.

4.1. Отказы на издания фиксируются в «Тетради учета отказов пользователям» (Приложение №1)

4.2. В графе «причина отказа» указывается один из видов отказов (п.2).

4.3. В графе «Примечания» фиксируются меры, принятые по каждому отказу:

- читатель поставлен на очередь;

- задолжник предупрежден по телефону (письменно);

- заказано в едином фонде;

- отметки о передаче списков с отказами в отдел комплектования;

- отметки о выполнении заказов и т.д.

4.4. Ликвидация отказов производится в зависимости от причин отказов.

Работа с отказом «занято»:

- если запрашиваемое издание выдано другому пользователю, пользователь ставится на очередь и извещается по телефону о времени получения издания;

- пользователь, у которого находится запрашиваемая литература, может быть извещен по телефону о том, что на данное издание имеется запрос и его необходимо вернуть в библиотеку не позднее указанного срока возврата.

Работа с отказом «нет в библиотеке»:

- если требуемого издания нет в фонде структурного подразделения, проверяется его наличие в едином фонде. В случае необходимости издание выдается по внутрисистемному книгообмену.

Работа с отказом «нет на месте»:

- при отсутствии издания на месте библиотекарь должен проверить служебные отметки в каталоге о наличии книги в библиотеке, просмотреть литературу, подготовленную к расстановке или на списание;

- отказы по причине «нет на месте» проверяются ежемесячно с целью розыска литературы.

5. Работа с «Заявками на приобретение книг в библиотеку».

5.1. Если издание, в котором нуждается пользователь, отсутствует в фонде библиотеки или имеется в недостаточном количестве экземпляров, на него оформляется Заявка (Приложение №2) в 2-х экземплярах. Один экземпляр Заявки передается в отдел комплектования и обработки литературы МУК «БЦБС», а другой остается в филиале или структурном подразделении.

5.2. По каждой позиции Заявки принимается решение о целесообразности приобретения издания, после чего принимаются меры к его приобретению.

5.3. Заявка составляется в порядке алфавита авторов и заглавий.

6. Работа библиотеки по предупреждению отказов.

6.1. В целях предупреждения отказов в каждом структурном подразделении библиотеки необходимо строго соблюдать весь технологический процесс.

6.2. При обслуживании читателей необходимо обеспечить:

- систематический контроль за сроками пользования литературой;
- работу с задолжниками;
- ограничение выдачи часто спрашиваемой литературы в фонде;
- систематическую проверку правильности расстановки фонда;
- передачу в отдел комплектования заявок на приобретение часто спрашиваемых, но отсутствующих изданий в фонде библиотеки, а также утраченных и дефектных.

6.4. При работе с каталогами необходимо:

- регулярно вливать карточки поступившей литературы в каталоги;
- своевременно изымать карточки из всех каталогов на списанную литературу.

