****

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

 1.1. Данная Инструкция определяет единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в структурных подразделениях (библиотеках и функциональных отделах) Муниципального учреждения культуры «Ртищевская межпоселенческая центральная библиотека» (далее МУК «РМЦБ»)

 1.2.Инструкция предназначена для персонала структурных подразделений библиотек, занятых обслуживанием пользователей.

 1.3. Инструкция разработана на основании **ГОСТ Р. 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»** и устанавливает перечень первичных статистических показателей в области библиотечного дела и научно- технической информации и унифицированные единицы их исчисления.

 1.4.​ В инструкции применены следующие **термины** с соответствующими определениями:

 **Библиотечно-информационная услуга**: Конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определённую потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т. д).

 **Библиотечное мероприятие:** Вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

 **Выгруженная запись:**

1) Библиографическая запись в машиночитаемом формате из справочно - библиографического аппарата библиотеки, сохранённая пользователем.

2) Библиографическая запись в машиночитаемом формате, предоставленная библиотекой для включения в другие информационно-библиотечные системы.

 **Выдача документа:** Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов по всем видам абонемента и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

 **Годовой комплект газет:** Совокупность номеров (выпусков) газеты, вышедших в течение календарного года.

 **Единица учета библиотечного фонда:** Унифицированный показатель величины библиотечного фонда, предусматривающий подсчет документов по условным единицам учета и названиям в качестве основных параметров, дополнительными единицами учета являются метр полок, годовой комплект, подшивка (переплетная единица), количество гигабайт, занятых электронными документами в базах данных библиотеки

 **Загруженная запись:** Библиографическая запись в машиночитаемом формате, полученная библиотекой из других информационно-библиотечных систем для пополнения собственного справочно-библиографического аппарата.

**Инсталлированный электронный документ** – документ, размещенный на автономных автоматизированных рабочих станциях библиотеки, на устройствах для чтения электронных книг.

 **Конволют:** Сборный том, составленный его первоначальным владельцем, библиотекой, издателем или типографом, в который вплетены самостоятельные издания, рукописи, оттиски статей и иные материалы.

 **Консультация:** Ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

 **Копия документа:** Идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

 **Машиночитаемый документ:** Документ, для создания и использования которого используются специальные технические средства.

 **Методическая консультация:** Форма методической помощи библиотекарям, выражающаяся в разъяснении путей и способов разрешения конкретных проблем.

 **Название:** Единица учета библиотечного фонда, в качестве которой принимается каждое новое или повторное издание, документ, отличающийся от остальных выходными сведениями или элементами издательского оформления. Периодическое издание, вне зависимости от количества выпусков и номеров, рассматривается как одно название.

 **Обращение к веб - сайту библиотеки**: Сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы, приравнивается к посещению библиотеки.

 **Обслуживаемый контингент:** Население района, социальная группа или контингент учреждения, для обслуживания которых создана библиотека.

 **Отказ:** Неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

 **Пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки**: Физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.

 **Посетитель библиотечного мероприятия:** Человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности.

 **Посещение:** Приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к ее веб-сайту.

 **Постоянно действующий запрос**: Информационный запрос на обслуживание абонентов в системе избирательного распространения информации.

 **Поступление:** Документ, включенный в установленном порядке в фонд библиотеки за отчетный период (месяц, квартал, год).

 **Сетевой локальный документ**: Электронный документ, находящийся в стационарных хранилищах данных конкретной библиотеки.

 **Справочно-библиографическая база данных**: Совокупность структурированных библиографических, реферативных и фактографических данных, хранящихся в электронной форме, с общим пользовательским интерфейсом и программой для поиска и манипулирования данными.

 **Удаленный лицензионный ресурс**: Электронный ресурс, предлагаемый его производителем в качестве отдельного продукта, к которому библиотека официально имеет право доступа.

 **Удаленный пользователь**: Физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

 **Условная единица учета библиотечного фонда**: Показатель, характеризующий документ (экземпляр, файл) или группу документов (подшивка, годовой комплект, группа файлов), как отдельно взятый объект.

 **Электронный документ на съемном носителе**: Электронный документ, записанный на отдельный материальный объект, который не является неотъемлемой частью конфигурации компьютера.

***К электронным документам относятся документы на съемных носителях (компакт-диски, флеш-карты и др.); документы, размещаемые на жестком диске компьютера (сервере) библиотеки и доступные пользователям через информационно-телекоммуникационные сети (далее - сетевые локальные документы); документы, размещаемые на автономных автоматизированных рабочих станциях библиотеки (далее - инсталлированные документы); документы, размещенные на внешних технических средствах, получаемые библиотекой во временное пользование через информационно-телекоммуникационные сети на условиях договора, контракта, лицензионного соглашения с производителями информации (далее - сетевые удаленные документы).***

1.5.​ Основными формами первичной учетной документации при обслуживании пользователей в библиотеке являются:

* Формуляр читателя
* Регистрационная карточка читателя
* Тетрадь учета справок
* Дневник работы библиотеки

1.6. **Формуляр читателя** ***(Приложение №1):*** предназначен для учета пользователей библиотеки, контроля и учета выданных ему и возвращенных им произведений печати и других документов и анализа чтения.

1.6.1. Формуляр читателя фиксирует:

-регистрационный номер (который сохраняется за пользователем до конца года);

-фамилию, имя, отчество, возраст, образование, профессия;

- а также даты посещения (в т.ч. продления по телефону, Интернету) и выданные документы.

 1.7. Адрес проживания, телефон, паспортные данные в соответствии «Положением об обработке персональных данных пользователей библиотек МУК «Ртищевская межпоселенческая центральная библиотека» и «Договором на информационно-библиотечное обслуживание» указывается в **«Регистрационной карточке читателя МУК «РМЦБ» и «Поручительство за детей (до 14 лет), читателей библиотек МУК**

**«РМЦБ».**

 1.7.1. Карточки регистрации читателя расставляются по алфавиту в регистрационной картотеке читателей.

1.8. Основной формой документации для фиксирования суммарного учета
в структурных подразделениях является **Дневник работы структурного подразделения***.*

1.8.1. Данные суммарного учета структурного подразделения фиксируются
**ежедневно** в Дневнике работы структурного подразделения.

1.8.2. Дневник работы библиотеки заполняется ежедневно до 11.00 следующего рабочего дня ответственным сотрудником. Контроль оперативности заполнения Дневников и достоверности статистической информации осуществляет заведующий структурным подразделением.

1.8.3. **Итоги** обслуживания пользователей подводятся в Дневнике работы **ежемесячно**.

 1.8.4.В «Дневнике работы» ведется:

- учет читателей по возрастному составу: до 14 лет, с 15 до 30 лет;

 - профессиональной принадлежности и социальному статусу: рабочие, служащие, работники сельского хозяйства, учащиеся школ, студенты, прочие, пенсионеры, удаленные пользователи;

 -дошкольники, 1- 4 кл., 5–7 кл., 8-9 кл., руководители детского чтения (для детской библиотеки),

- учет посещений, в т.ч. для получения библиотечно-информационных услуг и на массовых мероприятиях;

- учет выдачи документов и их копий;

- учет мероприятий.

1.9. **Тетрадь учета справок *(Приложение №2)*** предназначена для фиксации выполненных справок и консультаций.

1.10. **Дополнительными формами первичной учетной документации** при обслуживании пользователей в библиотеке являются:

•​ **Картотека регистрации абонентов информации** - предназначена для учета абонентов и анализа сведений о них;

•​ **Контрольный листок срока возврата** предназначен для учета выдачи пользователю документа в подразделении библиотеки, контроля за выданными и возвращенными документами;

•​ **Тетрадь отказов** - предназначена для учета отказов по запросам и анализа отказов;

•​ **Паспорт книжной выставки** предназначен для учета и анализа книжных выставок, проводимых структурным подразделением;

•​ **Паспорт массового мероприятия** предназначен для учета массовых мероприятий крупных форм (вечер, читательская конференция, ДИ, ДС, диспут, обсуждение, праздник, устный журнал, заседание клуба по интересам или любительского объединения).

1.11. В структурных подразделениях, обслуживающих пользователей,
суммарный учет статистики осуществляют библиотекари. В их должностной инструкции фиксируются эти обязанности и ответственность за достоверность предоставленной информации.

1.12. Контроль учета статистических данных в структурном подразделении
***еженедельно*** осуществляет заведующие структурными подразделениями или иной ответственный сотрудник при отсутствии заведующей.

1.13. Лица, искажающие статистическую отчетность, несвоевременно учитывающие данные статистики и нарушающие сроки предоставления информации, несут ответственность в соответствии со ст. 13.19 Закона РФ «Об ответственности за нарушение порядка предоставления государственной статистической отчетности» от 13.05.92 №2761-1.

# УЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. **Пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки: читатель, посетитель мероприятия, абонент, пользователь, обращающийся в библиотеку через электронные информационные сети и к сайту библиотеки через Интернет. Оно может быть применено ко всем физическим или юридическим лицам, пользующимся любыми услугами библиотеки.

2.2. **Общее количество пользователей** состоит из суммы обращающихся в библиотеку: читателей, абонентов информации, посетителей мероприятий и удаленных пользователей, пользующихся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

2.3**. Единицей учета** количества пользователей является физическое лицо, зарегистрированное в карточке регистрации читателя, формуляре читателя, картотеке абонентов информации или юридическое лицо, зарегистрированное в картотеке абонентов информации.

2.4. Учитывается число **удаленных пользователей** – физических или юридических лиц, пользующихся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе по почте, телефону, факсу, посредством электронных информационных сетей.

2.5 **Единицей учета** абонентов МБА (межбиблиотечный абонемент), ВСО (внутрисистемное обслуживание) или ЭДД (электронная доставка документов) является **один абонент**.

2.6. Единицей учета **абонентов информации** является индивидуальный (лицо) или коллективный (организация) абонент, зарегистрированный в картотеке.

2.7. Учет общего числа абонентов информации проводится по числу абонентов, зарегистрированных в картотеке индивидуальной информации.

2.8. Учет пользователей ведут все структурные подразделения МУК «РМЦБ", занимающиеся обслуживанием пользователей.

2.9. Основанием для учета пользователей в структурных подразделениях является их обращение с целью получения, возврата документов, продления сроков пользования ими, получения справки, посещения мероприятия, пользования электронными ресурсами.

2.10. Запись пользователя производится в соответствии с Правилами пользования МУК «РМЦБ". Основным учетным документом является карточка регистрации читателя и формуляр читателя.

2.11. Количество пользователей определяется на основании регистрационных данных записи и перерегистрации за текущий год в структурном подразделении. Учет ведется согласно порядковым номерам записи или перерегистрации пользователей этого структурного подразделения по утвержденной форме.

2.12.**Перерегистрация** пользователей проводится ежегодно **с 1 января** во всех структурных подразделениях.

2.13.Учет пользователей в библиотеках МУК «РМЦБ» осуществляется для установления объемов деятельности и определения общего количества пользователей МУК «РМЦБ».

1. **УЧЕТ ПОСЕЩЕНИЙ (ОБРАЩЕНИЙ)**

3.1.​ **Посещение**: Приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к веб-сайту МУК «РМЦБ".

3.2 **Единицей учета посещений** является **одно посещение** структурного подразделения для записи, перерегистрации, получения, возврата документов и продления сроков пользования, получения справок и консультаций, работы со справочно-библиографическим аппаратом, участия в массовых мероприятиях, проводимых библиотекой, осуществления поиска информации в электронных ресурсах (локальных и сетевых), зафиксированное в принятой в библиотеке форме учета (формуляр читателя, Дневник и др.).

 3.3.При отсутствии факта выдачи документа пользователю, посещение фиксируется в читательском формуляре только датой посещения и отметкой «посещение».

 3.4.Единицей учета посещений **удаленного пользователя** является зарегистрированное счетчиком количество «визитов» при обращении к веб-сайту МУК «РМЦБ".

3.5. Посещение является количественным показателем библиотечной статистики, характеризующим объем работы библиотеки и читательскую активность.

3.6.. Учет количества посещений ведут структурные подразделения, занимающиеся обслуживанием пользователей.

3.7. Учет обращений на сайт МУК «РМЦБ» осуществляет библиотекарь ЦПИ ежеквартально при составлении квартальных и годовых статистических отчетов работы.

3.8. Количество обращений к сайту МУК «РМЦБ" суммируется с количеством посещений, учтенных каждым структурным подразделением, и составляет общее количество посещений МУК «РМЦБ».

* 1. Учет посещений структурные подразделения ведут **ежедневно** в Дневнике работы структурного подразделения.

3.10.Учет **посещений на массовых мероприятиях** входит в общее число посещений библиотеки и осуществляется в третьей части Дневника работы.

# УЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ И ИХ КОПИЙ

# Единицей учета выдачи для всех видов изданий и их копий является экземпляр документа.

* 1. Единицей учета выдачи периодических изданий является **экземпляр или подшивка**.
	2. Учет выдачи копий и документов с выставки входит в общее число выданных документов.

4.4 Учет выдачи документов с выставки осуществляется в Паспорте книжной выставки путем ежедневного наблюдения и учета в течение всего срока экспонирования выставки.

4.4.1. В **Паспорте книжной выставки** **(Приложение №3)** учет ведется по следующим параметрам:

- название выставки, тема, подразделы, форма выставки

- срок экспонирования выставки;

- количество представленной литературы;

- количество выданной литературы;

- место проведения;

- Ф.И.О. ответственного сотрудника, готовившего выставку.

 Взятые с выставки документы записываются в формуляр читателя и отмечаются в Паспорте книжной выставки.

4.5.​ **Учет выдачи документов** производится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре пользователя.

4.6. Единицами учета сетевых локальных и инсталлированных документов являются экземпляр (условная единица учета) и название.

Инсталлированные документы – документы, размещаемые на автономных автоматизированных рабочих станциях библиотеки. Для уточнения понятия инсталлированных документов можно привести в пример базы данных компаний «Консультант Плюс», «Гарант», «Кодекс» и т.п., которые устанавливаются на отдельных компьютерах, как правило, в Центрах правовой информации, постоянно обновляются и используются автономно. Следует иметь в виду, что подобные базы данных, инсталлируемые на рабочих местах сотрудников в производственных целях, в библиотечный фонд не включаются и не подлежат учету.

4.6.1. Экземпляром для сетевых локальных и инсталлированных электронных документов является документ в определенном формате хранения или представления, отдельный файл или группа файлов, представляющих документ в его целостности.

4.7**.​ Учет копий документов**. **Копия документа** - не имеющий юридической силы документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их. При создании копий для пользователей необходимо руководствоваться Гражданским кодексом РФ (часть 4, ст. 1273-1275), регулирующим нормы авторского права.

4.71 Выдача копий фиксируется в формуляре читателя.

4.7.2. В Дневнике количество выдачи копий документов фиксируется **ежедневно** в разделе выдачи по отраслям знаний с обязательным указанием **вида копируемого документа**: **печатный или электронный**.

 4.6.3. **Единицами учета копий** являются:

- Бумажных копий (ксерокопия, распечатка) – **страница;**

- Электронных копий, полученных путем сканирования - **страница;**

- Электронных копий, полученных путем скачивания – **файл;**

- Копий в виде рулонного микрофильма, микрофиши – **кадр.**.

4.7.4. Учету **не подлежат** копии с документов, **не относящихся к библиотечному фонду**.

4.8. Показатели обслуживания читателей по МБА и ЭДД включаются в годовой отчет и статистическую форму № 6-НК.

4.8.1. Учет документов полученных по МБА и ЭДД в читательском формуляре, осуществляется согласно настоящей инструкции.

4.9. Выдача неопубликованных материалов, содержащихся в отдельной папке (подборки ксерокопий публикаций по какой - то теме, персоне и т.п.) учитывается **по числу папок**, выданных пользователю.

4.10. Выдача аудиокассет, видеокассет, электронных изданий учитывается по количеству выданных **кассет, дисков, электронных изданий**. В документах на флеш-картах и внешних носителях (ридерах) **как один экземпляр и одно название учитывается каждое целостное произведение, имеющее самостоятельное заглавие**. Выдача электронных изданий на самостоятельном носителе (дискета, диск, флеш-карта) **учитывается по количеству выданных экземпляров.**

4.11. Выдача **комплектов** аудиокассет, видеокассет, электронных изданий, объединенных общим названием, учитывается по количеству дисков, кассет, электронных изданий в комплекте.

4.12. Выдача аудио-видеодокументов, электронных изданий, являющихся приложением к произведениям печати (книге, журналу), **не учитывается**.

4.13. **Продление срока пользования** документом по просьбе читателя (в т.ч. и по телефону, через Интернет) рассматривается как новая выдача документа.

4.14. Учет выдачи документов в формуляре читателя ведется путем фиксации только даты выдачи документа в стенах структурного подразделения, при выдаче документа на дом фиксируется срок возврата документа..

4.15. В показатели, характеризующие количество выданных документов, включают документы, полученные пользователями в режиме самообслуживания через веб-сайт МУК «РМЦБ".

4.16. Единицей учета количества выданных документов удаленным пользователям посредством сайта является зарегистрированное счетчиком количество «просмотров» при обращении к веб-сайту МУК «РМЦБ".

4.17. Количество документов, выданных удаленному пользователю МУК «РМЦБ" суммируется с количеством выдачи документов, учтенных каждым структурным подразделением, и составляет общее количество выдачи документов из единого фонда МУК «РМЦБ".

**5. УЧЕТ СПРАВОК**

5.1. Под библиографической справкой понимается ответ на конкретный запрос, сообщаемый устно (по телефону, по сети Интернет или лично) или в письменной форме.

5.2. Учет справок производится во всех структурных подразделениях МУК «РМЦБ».

5.3. Контроль учета справок в структурных подразделениях осуществляется ежеквартально заведующим структурным подразделением или ответственным сотрудником.

5.4.​ Учету подлежат справки:

- тематические;

- на библиографическое уточнение;

- адресно-библиографические;

- фактографические;

- поступившие в библиотеку, независимо от способа их передачи (по почте, в том числе и электронной, телефону, при непосредственном контакте с пользователем).

5.5. Учету подлежат предоставленные библиотекой **консультации** по следующим видам:

- библиографическая консультация,

- ориентирующая консультация и справка по библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки, о проводимых мероприятиях), ее услугам и ресурсам;

- вспомогательно-техническая консультация (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д);

5.6. **Учет выполненных справок** и консультаций ведется в **Тетради учета справок** **(Приложение № 2).**

5.7. **Единицей учета** является **устная или письменная справка**, содержащая сведения:

-​ по **одной** теме,

-​ об **одной** уточненной библиографической записи,

-​ об **одном** установленном издании,

- об **одном** установленном факте,

а также устная или письменная консультация **по одному** вопросу.

5.8. Учет **тематических справок** производится **по числу выполненных тематических запросов** в виде библиографических списков или тематических подборок по одной теме.

5.9. Учет **уточняющих библиографических справок** производится **по числу уточняемых библиографических записей** независимо от количества уточняемых элементов в одной записи.

5.9. Учет **адресных справок** ведется **по числу документов**, наличие которых в фондах библиотек требуется установить.

5.10.Учет разовых **фактографических справок** ведется **по числу** выявляемых (устанавливаемых) фактов статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера.

5.11. **Переадресованные** в другие структурные подразделения МУК «РМЦБ" запросы как выполненные **не учитываются**.

5.12. Учет справки, в выполнении которой было занято **несколько подразделений** библиотеки, осуществляется подразделением, **предоставившим ответ пользователю**.

5.13. Адресный запрос, требующий библиографического уточнения, считается за одну единицу учета и учитывается как уточняющий.

5.14. Тип выполненной справки может не соответствовать типу запроса в случае, если в ответ на запрос фактографического характера рекомендуется литература по теме. В этом случае запрос учитывается как тематический.

5.15. Учет справок «Виртуальная справка» осуществляется с помощью электронного счетчика статистики на сайте МУК «РМЦБ».

# 6.УЧЕТ МАССОВОЙ РАБОТЫ

# 6.1. Учет массовой работы ведут структурные подразделения МУК «РМЦБ», занимающиеся обслуживанием.

6.2. **Единицей учета** всех видов массовой работы и мероприятий библиотек является **мероприятие** – читательская конференция, презентация, выставка, устный обзор, День информации, и т.п.

6.3. Учет всех видов массовой работы производится по числу мероприятий, зарегистрированных в Дневнике учета работы библиотеки или в Тетради учета массовой работы библиотеки.

6.4. **Единицей учета посетителей массовых мероприятий** является лицо, посетившее мероприятие и зарегистрированное в Дневнике учета работы библиотеки и Паспорте мероприятия.

6.5. В **Паспорте массового мероприятия (Приложение № 4)** отражаются:

- дата проведения;

- форма проведения;

- название мероприятия;

- место проведения;

- количество присутствующих, в т.ч. по основным читательским группам;

 - сценарный план мероприятия;

 - Ф.И.О. ответственного за проведение и учет.

6.6. **При проведении циклов мероприятий** (недель, декад, месячников) учитывается **каждое** мероприятие, входящее в цикл.

6.7. **Комплексное мероприятие**, которое включает одновременно проведение нескольких форм массовой работы (например, выставка и устный библиографический обзор), **учитывается как одно,** но составляющие этого мероприятия указываются в Паспорте мероприятия или Дневнике учета работа библиотеки.

 6.8. Мероприятие, в организации и проведении которого участвовало **несколько структурных подразделений**, учитывается **один раз**. Число посетителей мероприятия, совместно проведенного несколькими структурными подразделениями, учитывается одним структурным подразделением – основным организатором мероприятия.

6.9. Мероприятие, проведенное вне библиотеки, учитывается на общих основаниях в Дневнике работы и паспорте мероприятия.

# 7.УЧЕТ РАБОТЫ НЕСТАЦИОНАРНОГО БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ПУНКТОВ ВЫДАЧИ, КНИГОНОШЕСТВА)

7.1. Нестационарное библиотечное обслуживание населения – обеспечение прав граждан на доступ к информации, бесплатное получение полной информации о составе единого фонда МУК «РМЦБ", всех видах библиотечного информирования, доведение библиотечной услуги до каждого населенного пункта, каждого жителя в соответствии с его потребностями и интересами.

7.2. К формам нестационарного библиотечного обслуживания, применяемого в МУК «РМЦБ" относятся: пункты выдачи, выездной читальный зал, книгоношество.

7.3. Для удовлетворения информационных запросов пользователей всех форм нестационарного обслуживания используется единый библиотечный фонд МУК «РМЦБ".

7.4. **Пункт выдачи** - форма внестационарногобиблиотечного обслуживания, может быть организован любой библиотекой для библиотечного обслуживания пользователей по месту жительства, работы или учебы.

7.5.Договор на организацию пункта выдачи подписывает директор.

7.6. Учет работы в библиотечном пункте такой же, как в стационарной библиотеке.

7.7. **Выездной читальный зал** (временный читальный зал) – форма нестационарного библиотечного обслуживания населения, предусматривающая возможность читателям пользоваться документами, на рабочем, учебном месте, в местах массового отдыха в определенные дни и часы месяца, на основании договоренности между организацией, учреждением и библиотекой. Организуется в учебных заведениях, учреждениях здравоохранения, организациях, летних оздоровительных лагерях и на открытых городских площадках. Работает в определенные часы и дни недели. Из фонда библиотеки доставляются периодические издания, книги, библиографические материалы. В рамках функционирования выездного читального зала проводятся массовые мероприятия разных форм и тематики, учет проведенных массовых мероприятий ведется в 3-й части Дневника.

Учет читателей, посещений и выдачи документов ведется на основании формуляров читателей и суммируется со статистическими данными конкретного дня работы в Дневнике.

7.8. **Книгоношество** – форма нестационарного библиотечного обслуживания, заключающаяся в доставке книг из стационарной библиотеки или стационарного библиотечного пункта выдачи литературы по месту жительства читателей, не имеющих возможности самостоятельно посещать библиотеку.

Работу по доставке литературы ведут как библиотекари, так и волонтеры стационарной библиотеки. На формуляре пользователя, обслуживаемого на дому, ставится условное обозначение ДО (домашнее обслуживание). Формуляры читателей хранятся в структурном подразделении согласно утвержденной системе расстановки формуляров, допускается введение разделителя «Обслуживание на дому».

Для обслуживания читателей по месту жительства, библиотекарь (волонтер) вместе с книгами берет с собой формуляры читателей, оформляет в них выдачу или возврат библиотечных документов. Запись пользователей, выдача документов и учет производятся по общим правилам.

# 8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ

8.1. В библиотеке устанавливаются следующие сроки отчетности:

1. **ежемесячно,** заведующие структурными подразделениями библиотеки
в Дневнике работы структурного подразделения и подводят **итоги за месяц**;
2. **городские библиотеки предоставляют в методический отдел план работы (текстовой) не позднее 15 числа предыдущего месяца по установленной форме (приложение № 5);**
3. **ежеквартально,** не позднее **30 числа** текущего месяца, заведующие структурными подразделениями предоставляют в методический отдел статистические данные по учету обслуживания пользователей библиотеки за прошедший период;
4. на основании Дневников, заведующие структурными подразделениями заполняют:

 бланк статистического отчета и информационного **отчета за 1 квартал, 1 полугодие, 9 месяцев и за год;**

1. городские библиотеки предоставляют в методический отдел **цифровой отчет** **ежеквартально не позднее 30 числа** текущего месяца по установленной форме **(приложение № 6);**
2. **план работы цифровой (приложение № 7);**
3. **ежегодно,** не позднее **10 января**, зав. структурными подразделениямипредоставляет в методический отдел:
* статистические данные по учету обслуживания пользователей библиотеки за год для составления годового отчета и заполнения формы 6-НК федерального государственного статистического наблюдения.

•​ ежегодный аналитический текстовый отчет о работе структурного подразделения;

•​ отчет о справочно-библиографической и информационной деятельности структурных подразделений МУК «РМЦБ".

8.3. **График сдачи** статистических и текстовых отчетов ежегодно утверждается приказом директора МУК «РМЦБ».

# 9.УЧЕТ ОТКАЗОВ

9.1. Единицей учета отказов на документы, их копии и справочно-информационное обслуживание является невыполненный запрос пользователя, зарегистрированный в тетради/картотеке отказов.

9.2. Учет отказов ведут структурные подразделения библиотек, обслуживающие читателей.

9.3. Учет общего числа отказов по библиотеке проводится суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в структурном подразделении библиотеки в журнале/тетради/картотеке отказов с указанием цифровых данных по каждой причине отказа – «нет на месте», «неверное местонахождение», «отсутствует в библиотеке».

**10.​ ХРАНЕНИЕ УЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ**

10.1.В библиотеке устанавливаются следующие **сроки хранения форм
учетной документации** по учету обслуживания:

- **дневник работы** структурного подразделения - в **течение 3 лет;**

- ф**ормуляр читателя** и **регистрационная карточка** читателя - **3 года;**

 *-*договор на информационно-библиотечное обслуживание – **3 года.**

10.2. Вся учетная и отчетная документация **нестационарных форм обслуживания**, форма учета ЭДД, МБА, ВСО хранится в структурном подразделении **не менее 3-х лет**.

10.3 Статистические и информационные **отчеты, текстовые отчеты**  структурных подразделений подлежат **постоянному хранению** в библиотеках и функциональных отделах.

10.4. Сводные статистические и информационные отчеты, текстовые отчеты МУК «РМЦБ» подлежат **постоянному хранению в методическом отделе ЦРБ**.

**11.​** **ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ИНСТРУКЦИИ.**

11.1. Настоящая инструкция вводится в практику деятельности структурных подразделений МУК «РМЦБ" с 01.01.2016 г.

11.2. Все пункты и приложения к Инструкции считаются обязательными к исполнению.

11.3. Внесение корректировок в утвержденные формы статистического учета не допускается.

11.4. Контроль и персональную ответственность за правильность ведения статистического учета и учетных форм несет заведующий структурным подразделением.

11.5.Изменения и дополнения в настоящую Инструкцию вводятся на основании изменений ГОСТа, регламентирующего библиотечную деятельность в области статистики.

**Приложение №1**

**Методика заполнения «ФОРМУЛЯРА ЧИТАТЕЛЯ»**

1.​ Формуляр читателя как документ.

1.1.​ Формуляр читателя предназначен для учета пользователей библиотеки, контроля и учета количества выданных, возвращенных документов, анализа читательского и информационного спроса.

1.2.​ Формуляр относится к первичному учетному документу, наряду с карточкой регистрации читателя, книжным формуляром, контрольным листком. Является конфиденциальным документом.

1.3.​ Формуляр читателя рассчитан на использование в течение 5 лет. По мере заполнения вкладыша дополняются новыми.

1.4.​ Ведется единый «Формуляр читателя» для всех форм обслуживания: абонемент, читальный зал, нестационарное обслуживание.

1.5.​ Не допускается внесение изменений в форму «Формуляр читателя», утвержденную Приказом директора МУК «РМЦБ".

**2.​ Заполнение лицевой части формуляра.**

2.1.​ Заполняется формуляр **библиотечным почерком только работником библиотеки**. Заполнение лицевой части формуляра читателя, договора о библиотечно-информационном обслуживании, карточки регистрации читателя осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

 2.2.​ В отведенных графах формуляра отмечается номер и год его присвоения. Каждый год производится перерегистрация пользователей и меняется номер формуляра. Для исключения повторов в нумерации формуляров пользователей ведется тетрадь учета номеров по утвержденной форме.

2.3.​ Далее на основании документа записываются необходимые данные о читателе в соответствии с Правилами пользования библиотеками. Указывается фамилия, имя, отчество, год рождения, социальный статус.

2.4.​  Факт ознакомления и согласия с Правилами пользования муниципальными библиотеками удостоверяется подписью читателя на формуляре.

2.5.​ В графе «Состоит читателем библиотеки с » помимо даты записи пользователя в библиотеку, ежегодно проставляется дата перерегистрации. При перерегистрации уточняются данные о пользователе и делаются соответствующие отметки.

2.7.​ При замене формуляра самая первая дата записи пользователя в библиотеку, переносится в новый формуляр. При изменении фамилии, ветхости, повреждении заполняется новый формуляр. Замененный формуляр хранится в структурном подразделении.

**3.​ Оформление выдачи и продления документов в «Формуляре читателя».**

3.1.​ Все документы, выдаваемые пользователю, записываются в формуляр.

Указываются: - при выдаче документа на дом в формуляре отмечается дата выдачи/срок возврата документа;

- при выдаче документа в стенах библиотеки указывается только дата выдачи;

- инвентарный номер, при отсутствии ставится сигла «б/н» (без номера);

- отдел ББК;

- автор и заглавие документа.

3.2. При оформлении выдачи электронных документов из сети Интернет, баз данных СПС «Консультант Плюс», локальных ресурсов, выдача по системе ЭДД указывается:

- дата выдачи

- отдел ББК

- количество выданных экземпляров (например: 3 экз. из Интернет-ресурсов, 2 экз. из СПС, 1экз. из локал. ресурсов, 3 экз. по ЭДД)

3.3.​ Каждый новый год перерегистрации отмечается посередине разворота формуляра. Далее в графе «Дата выдачи» проставляется только число и месяц выдачи.

3.4.​ Пользователь обязан расписаться за каждый полученный экземпляр выданного издания. При возврате документов в присутствии пользователя вычеркивается инвентарный номер документа, ставится подпись библиотекаря.

3.5.​ Пользователи - дети расписываются в формуляре за выданные документы, начиная с 5- го класса.

3.6.​ Если в выданном документе отсутствую страницы, или есть какие-либо дефекты,

библиотекарь делает необходимые заметки в графе «Примечания».

3.7.​ Продление срока пользования документами разрешается не более 2-х раз подряд при отсутствии спроса со стороны других читателей. Пользователь может продлить срок полученных документов:

•​ при посещении библиотеки,

•​ по телефону,

•​ по электронной почте,

•​ через сайт МУК «РМЦБ" (только для ЦРБ).

Продление срока пользования документами по просьбе читателя рассматривается как новая выдача. При продлении делается повторная запись всех выданных ранее книг. Если читатель пришел в библиотеку, он расписывается за каждое издание вновь, предыдущие записи погашаются подписью библиотекаря. Дистанционное продление книг фиксируется записью: тел. (в случае продления книг по телефону), эл. п. (в случае продления книг по электронной почте или через сервис сайта МУК «РМЦБ")

**4.​ Расстановка формуляров**.

4.1.​ Осуществляется по срокам возврата, внутри по номерам формуляров.

4.2.​ Формуляры читателей-детей расставляются по нумерации школ и классам, внутри - по алфавиту фамилий.

4.3.​ Формуляры читателей, не взявших книги, расставляются отдельно по номерам формуляров.

**5.​ Оформление выдаваемых пользователю документов.**

5.1.​ На контрольном листке возврата документа, выдаваемого читателю на дом, указывается: срок возврата документа и номер читательского формуляра.

**Приложение № 2**

**Образец тетради учета справок**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | № п/п | От кого поступил запрос  | Содержание запроса  |  | Информационно-консультативные услуги | Отрасль знания | Источник выполнения | Исполнитель |
| тематические | адресные | уточняющие | фактографические | консультации | Обращения (сайт, телефон, факс, электронная почта) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Приложение № 3

# Паспорт книжной выставки

1. Название выставки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Форма выставки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Тема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Период работы с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

 по «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_г.

5. Место проведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Количество представленной /выданной литературы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Ответственный\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 8.Примечание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение № 4**

**Паспорт массового мероприятия**

1. Дата проведения «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ год

2.Форма и название мероприятия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Место проведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Количество присутствующих по основным читательским группам \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Всего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дети\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Молодежь от 15 до 30 лет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Взрослые \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Кто проводил мероприятие\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.Примечание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Приложение № 5**

**План работы на месяц** *(текстовой)*

 **«Утверждаю»**

 **Директор МУК «РМЦБ»**

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.Ф. Ульянова**

Муниципальное учреждение культуры

«Ртищевская межпоселенческая центральная библиотека»

 **План работы библиотеки \_\_\_ на** **201**  **г.**

 (месяц)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Дата и время****проведения**  | **Форма мероприятия** | **Название мероприятия** | **Место****проведения** | **Целевая аудитория****и****предполагаемое****кол-во чел.** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 Итого количество посещений по массовым мероприятиям: (чел.)

 Заведующая библиотекой \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф. И. О.)

 **Приложение № 6 Отчет** *цифровой)*

Муниципальное учреждение культуры

«Ртищевская межпоселенческая центральная библиотека»

**ОТЧЕТ** *(цифровой)*

**Библиотеки №\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201 г.**

 *квартал*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  ***Информационно-библиографическое обслуживание:*** | За квартал | С начала года |
| Дни библиотек |  |  |
| Дни новых книг |  |  |
| Книжные выставки |  |  |
| Библиотечные уроки |  |  |
| *Дни информации* |  |  |
| *Дни библиографии* |  |  |
| *Дни специалиста* |  |  |
| *Библиографические обзоры* |  |  |
|  |
| Месячники |  |  |
| Декады |  |  |
| Акции |  |  |
|  |  |  |
| **Количество абонентов всего:** |  |  |
| В том числе: |  |  |
| индивидуальных |  |  |
| коллективных |  |  |
| Количество тем |  |  |
| Количество извещений |  |  |
| Выдано изданий абонентам |  |  |
|  |
| **Справки** |  |  |
| В том числе краеведческих |  |  |
|  |
| **Беседы по пропаганде каталогов и картотек** |  |  |
|  |
| **Библиографические пособия малых форм (всего):** |  |  |
| В том числе: |  |  |
| Буклеты |  |  |
| Закладки |  |  |
| Памятки |  |  |
| Рекомендательные списки |  |  |
| Информационные бюллетени |  |  |
| Библиографические и биобиблиографические указатели |  |  |
|  |
| **МБА и ВСО** | МБА | ВСО |
| За квартал | С начала года | За квартал | С начала года |
| Число читателей |  |  |  |  |
| Число абонентов |  |  |  |  |
| Выдано книг |  |  |  |  |
| Получено книг |  |  |  |  |
| Книговыдача |  |  |  |  |
|  |
| Количество статей в периодических изданиях |  |  |
| Количество публикаций в сети «Интернет» |  |  |
| Социологические исследования (анкетир., опрос и т.д.) |  |  |

Заведующая библиотекой №\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф. И. О.)

 **Приложение №7**

Муниципальное учреждение культуры

«Ртищевская межпоселенческая центральная библиотека»

**ПЛАН** (цифровой)

**библиотеки № \_\_\_ на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201 г.**

 (квартал)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Основные показатели** | На квартал | С начала года |
| 1) Число читателей всего |  |  |
| в т.ч. до 14 лет |  |  |
| 2) Число посещений |  |  |
| в т.ч. до 14 лет |  |  |
|  Посещение массовых мероприятий |  |  |
| в т.ч. до 14 лет |  |  |
|  Итого количество посещений |  |  |
| в т.ч. до 14 лет |  |  |
| 3) Общая книговыдача всего |  |  |
| в т.ч. до 14 лет |  |  |
|  |
| 2. **Массовая работа** |  |  |
| Количество массовых мероприятий всего: |  |  |
|  |  |  |
|  |
| Справки |  |  |
|  |
| Библиографические пособия малых форм (всего): |  |  |
| В том числе: |  |  |
| Буклеты |  |  |
| Закладки |  |  |
| Памятки |  |  |
| Рекомендательные списки |  |  |
| Информационные бюллетени |  |  |
| Библиографические и биобиблиографические указатели |  |  |
|  |
| МБА и ВСО | МБА | ВСО |
| На квартал | С начала года | На квартал | С начала года |
| Выдать книг |  |  |  |  |
| Получить книг |  |  |  |  |
|  |
| Социологические исследования (анкетир., опрос и т.д.) |  |  |

 Заведующая библиотекой №\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф. И. О.)