

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АЛЕКСЕЕВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ»**

муниципального района Алексеевский Самарской области
Россия, 446640 Самарская область, Алексеевский район,
с. Алексеевка, ул. Советская, 23
Телефон: 8 84671 2-12-12, 2-14-40

26.02.2019 № 47-к

**Приказ
(распоряжение)**

**Об утверждении инструкции по отказам
в библиотеках МБУ «Алексеевский РДК»**

В целях организации работы по отказам в библиотеках МБУ «Алексеевский РДК»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию по отказам.
2. Ознакомить библиотекарей с инструкцией по отказам и обеспечить ведение учета по отказам в соответствии с ее требованиями.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора МБУ «Алексеевский РДК» по библиотечной работе Гераськину Г.В.

Приложение : Инструкция по работе с отказами в библиотеках МБУ «Алексеевский РДК»

Директор МБУ «Алексеевский РДК»



М.Н. Иванова

С приказом работник ознакомлен

личная подпись



Гераськина

26.02 2019г.

расшифровка подписи

Инструкция по работе с отказами в библиотеках МБУ «Алексеевский РДК»

Настоящая инструкция разработана с целью регламентации работы с отказами в библиотеках МБУ «Алексеевский РДК» и для содействия полному удовлетворению информационных запросов пользователей.

1. Общее положение

- 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 района составляют свод отказов по причинам отказов в соответствии с требованиями к их учету. По итогам года анализируют собранные отказы. Принимаются меры по их ликвидации и предупреждению.

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 подлежащие выдаче согласно правилам пользования библиотекой;
- запросы на издания с неточными библиографическими данными, возвращенные читателям на уточнение.

3. Работа с запросами читателей

3.1. Запросы пользователей на документы в библиотеках района могут поступать как на требовательных листках, так и в устной форме.

3.2. Наличие изданий в библиотеке проверяется читателем по каталогам.

3.3. Принимая запрос от пользователя, сотрудник библиотеки обязан проверить правильность заполнения требований, наличие шифра, уточнить все необходимые библиографические данные (автор, заглавие, год издания).

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

- в каталогах, обращая особое внимание на правильность переноса шифра, особенности описания и наличие служебных отметок на карточке;
- на полке в фонде книг на возможную неправильность расстановки;
- в книгах, подготовленных к расстановке;
- использование издания на тематических выставках или выставках новых поступлений.

4. Работа с отказами.

4.1. Отказы на издания фиксируются в «Тетради учета отказов пользователям» в библиотеках по следующей форме:

№	Автор	Заглавие	Отрасль знаний	дата	Кому отказано (№ читательского формуляра)	Причина отказа	Примечание

4.2. Анализ и передача сведений по отказам в отдел комплектования и обработки литературы.

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

4.4. 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 карточек с отказами в отдел комплектования на доукомплектование.

4.5. 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 особые служебные отметки в каталоге о наличии книги в библиотеке, просмотреть литературу, подготовленную к расстановке, списанию;

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

После проверки утерянных изданий по истечении года решается вопрос об их исключении из фонда и, в случае необходимости, - доукомплектовании.