

Инструкция по работе с отказами в Южно-Сахалинской ЦБС

Настоящая инструкция разработана с целью регламентации работы с отказами в филиалах ЦБС 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 запросов читателей.

1.2. Отказами считаются неудовлетворенные, правильно оформленные запросы читателей 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, обслуживающем читателей.

1.5. Все филиалы ведут учет отказов по причинам отказов в соответствии с требованиями к их учету.

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;

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;

- запросы на издания с неточными библиографическими данными, возвращенные читателям и абонентам на уточнение;

- запросы абонентов, поставленные на очередь.

3. Работа с запросами читателей

3.1. Принимая запрос от читателя, 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;
- в фонде книг на возможную неправильность расстановки;
- в книгах, подготовленных к расстановке;
- использование издания на тематических выставках или выставках новых поступлений;

3.5. После проверки требования читателю выдается соответствующий ответ.

4. Работа с отказами

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

№№	Автор	Заглавие	Отрасль знания	Дата	Кому отказано (№ чит. формуляра, чит. группа)	Причина отказа	Примечание

4.2. Анализ и передача (ежемесячно) 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;
- должник предупрежден по телефону (письменно);
- заказано в едином фонде по ВСО;
- заказано по МБА;
- отметки о передаче карточек с отказами в отдел комплектования на докомплектование;
- отметки о выполнении заказов по докомплектованию и т.д.

4.5. Ликвидация отказов производится в зависимости от причин отказов.

Работа с отказом «занято»:

- если запрашиваемое издание выдано другому читателю, книга ставится на очередь с дальнейшим извещением по телефону о времени получения издания;

- читатель, 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 наличие книги в библиотеке, просмотреть литературу на полках, выставках, а также подготовленную к расстановке или на списание

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

5. Работа с «Картотекой докомплектования фонда».

5.1. Если издание, в котором нуждается пользователь, отсутствует в фонде библиотеки или имеется в недостаточном количестве экземпляров, на него оформляется карточка для передачи в отдел комплектования и обработки

Шифр	№ филиала
Автор, заглавие, выходные данные	
Причина отказа	
Кол-во отказов	Дата передачи заказа в отдел комплектования

Карточка передается отдел комплектования и обработки для дальнейшей работы.

5.2. В отделе комплектования и обработки по каждому отказу принимается решение о целесообразности приобретения издания, после чего в «Картотеку докомплектования» включается карточка на необходимое издание и принимаются меры к его приобретению.

5.3. «Картотека докомплектования...» систематизирована по таблицам ББК. Внутри каждого раздела карточки расставляются в порядке алфавита авторов и заглавий.

6. Работа библиотеки по предупреждению отказов

6.1. В целях предупреждения отказов в каждом структурном подразделении 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;
- ведение картотеки, выявленных в процессе сверки фонда с каталогом, по отказам «нет в библиотеке», «нет на месте», по невыполненным заказам по картотекам текущего комплектования;

- 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.