

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления культуры
города Батайска
О.П. Пащенко

Директор МБУК «ЦБС» г. Батайска
Е.В. Парасоцкая

«__» _____ 2013 г.

«__» _____ 2013 г.

Инструкция

о порядке учета статистических показателей работы

МБУК «Централизованная библиотечная система» города Батайска

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данная Инструкция определяет единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в структурных подразделениях (библиотеках и функциональных отделах) Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Батайска (далее – ЦБС).

1.2. Инструкция разработана на основании ГОСТа 7.20-2000 «Библиотечная статистика» и Инструкции об учете библиотечного фонда, утвержденной приказом МК РФ № 590 от 02.12.98, Приказа МК РФ от 8.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» согласно Федеральному закону от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле», а также по материалам РБА «Ключевые проблемы коллекций электронных ресурсов: руководство для библиотек» от 2012 года.

1.3. Инструкция предназначена для персонала структурных подразделений библиотек, занятых обслуживанием

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

- Читательский формуляр
- Карточка регистрации читателя
- Лист учета справок
- Дневник учета работы библиотеки

1.5. Контроль учета статистических данных в библиотеке (структурном подразделении) еженедельно осуществляет заведующая библиотекой.

1.6. В инструкции используются следующие основные термины с соответствующими определениями по ГОСТу 7.73-96 «Поиск и распространение информации. Термины и определения», ГОСТу 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения», ГОСТу 7.20-2000 «Библиотечная статистика», ГОСТу 7.83-2001 «Электронные издания. Основные виды и выходные сведения», а также систематизированному толковому словарю по информатике:

посещение - приход пользователя в библиотеку, зарегистрированный в контрольном листке или формуляре читателя, другой документации, принятой в библиотеке, а также в электронной базе данных

запрос пользователя библиотеки - требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги

выдача документов - предоставление документа по запросу пользователя библиотеки на абонементе, в читальном зале или через электронные информационные сети

мероприятие - совокупность действий, организационных форм, ориентированных на контактные группы пользователей в целях удовлетворения их потребностей в знании, информации, общении, отдыхе

отказ - неудовлетворенный запрос пользователя библиотеки

экземпляр - каждая отдельная единица документа, включаемая в фонд или выбывающая из него

годовой комплект - совокупность номеров (выпусков) периодических изданий за год, принимаемая за одну учетную единицу фонда и выдачи документов

подшивка (переплетная единица) - совокупность номеров периодических изданий (документов), сшитых, переплетенных или скрепленных другим способом в одно целое и принимаемых за одну учетную единицу фонда и выдачи документов

база данных - набор данных, который достаточен для установленной цели и представлен на машиночитаемом носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нём информации

полнотекстовая база данных - текстовая база первичных данных, содержащая полные тексты документов

ридер (Reader) – электронное устройство для чтения электронных книг, документов, внешний носитель

электронный документ - документ на машиночитаемом носителе, для использования которого необходимы средства вычислительной техники

электронное издание - электронный документ, прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения

электронная книга – книга в электронном формате, предназначенная для выдачи и использования в интернет-браузере на компьютере или другом электронном устройстве, таком как ридер.

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)

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

электронная регистрационная форма удаленного пользователя;

- IP адрес удаленного пользователя библиотеки, зарегистрированный в карточке посетителя сайтов библиотеки с помощью системы интернет-статистики;

- читательский формуляр,

- регистрационная карточка абонента МБА, контрольный листок,

- листок заказа на копию документа,

- электронный заказ на документ удаленного пользователя,

- договор с юридическим лицом на информационно-библиотечное обслуживание,

- бланк-заказ на документ по МБА.

1.8. Основными формами документации для фиксирования суммарного учета в структурных подразделениях являются *лист (тетрадь) учета статистики структурного подразделения и Дневник работы структурного подразделения.*

Данные суммарного учета структурного подразделения фиксируются ежедневно в Дневнике работы структурного подразделения,

Дневник работы структурного подразделения, тетрадь учета статистики библиотеки могут быть представлены в двух формах: **традиционной** (на бумажном носителе) и **электронной** (с обязательной ежемесячной распечаткой на бумажном носителе).

Факультативные записи в разделах *Дневника работы структурного подразделения* определяются каждым структурным подразделением самостоятельно.

1.6 Итоги обслуживания пользователей подводятся в Дневнике работы СП ежемесячно.

Примечание:

Формуляр служит учетным документом пользователя. Он фиксирует регистрационный номер (который сохраняется за пользователем до конца года), фамилию, имя, отчество, возраст, др. сведения, а также даты посещения (в т.ч. продления по телефону) и выданные документы.

В «Дневнике работы» ведется:

- учет читателей по возрастному составу (до 14 лет, с 15 до 24 лет и др.), и профессиональной принадлежности (рабочие, служащие, учащиеся школ и иных общеобразовательных учреждений (дошкольники, 1- 4 кл., 5 – 9 кл., руководители детского чтения, прочие – для детских библиотек и детских отделений), учащиеся ТУ, профессиональных лицеев, колледжей, техникумов, учащиеся ВУЗов и др.;

- учет посещаемости, в т.ч. на мероприятиях;
- учет выдачи документов и их копий;
- учет библиографических справок;
- учет мероприятий;

1.10. В структурных подразделениях, обслуживающих пользователей, суммарный учет статистики осуществляют главные или ведущие специалисты. В их должностной инструкции обязательно фиксируются эти обязанности и ответственность за достоверность предоставленной информации.

1.11. Контроль учета статистических данных в структурном подразделении **еженедельно** осуществляют заведующие структурными подразделениями.

1.12. Заведующие отделами, главные и ведущие специалисты, отвечающие за организацию учета в структурном подразделении, несут персональную административную ответственность в случае обнаружения недостатков в учете обслуживания пользователей, повлекших за собой предоставление недостоверной статистической информации и искажение официальной статистической отчетности библиотеки в соответствии со ст. 13.19 Закона РФ «Об ответственности за нарушение порядка предоставления государственной статистической отчетности» от 13.05.92 №2761-1.

1.12. В библиотеке устанавливаются следующие сроки отчетности:

- **ежемесячно**, заведующие структурными подразделениями библиотеки делают сверку статистических данных по дням в *Дневнике работы структурного подразделения* и сдают отчет зам. директору ЦБС.

- **ежеквартально**, не позднее 2 числа следующего месяца, *заведующая структурным подразделением* предоставляет заместителю директора по обслуживанию пользователей статистические данные по учету обслуживания пользователей библиотеки за прошедший период.

- **ежегодно**, не позднее 10 января, зав. структурными подразделениями предоставляет директору МБУК «ЦБС» статистические данные по учету обслуживания пользователей библиотеки за год для составления годового отчета и заполнения формы 6-НК федерального государственного статистического наблюдения.

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

2. УЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. Понятие «пользователь библиотеки» рассматривается как обобщающее – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки: читатель, посетитель мероприятия, абонент, пользователь, обращающийся в библиотеку через электронные информационные сети и к серверу библиотеки через Интернет. Оно может быть применено ко всем физическим или юридическим лицам, пользующимся любыми услугами библиотеки.

2.2. Общее количество пользователей будет состоять из суммы обращающихся в библиотеку: читателей, абонентов, посетителей мероприятий и пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети.

2.3. Единицей учета пользователя является лицо, зарегистрированное в карточке регистрации читателя в картотеке/тетради учета регистрации читателей или формуляре читателя.

2.4. Единицей учета пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, является код (уникальный IP-адрес) пользователя (лица или организации), зафиксированный на сервере статистических данных <http://rating.openstat.ru>

Учет общего числа пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, осуществляется по количеству неодинаковых кодов (уникальный IP-адрес) лиц и организаций, зарегистрированных на статистических данных <http://rating.openstat.ru>, в архиве оператора проекта «Виртуальная справка»

2.5. Учет пользователей ведут структурные подразделения библиотеки, занимающиеся обслуживанием пользователей

2.6. Основанием для учета пользователей в структурных подразделениях библиотеки является их обращение в данный отдел с целью получения, возврата документов, продления сроков пользования ими, получения справки, посещения мероприятия.

2.7. Запись пользователя производится в соответствии с Правилами пользования библиотекой. Основным учетным документом является читательский формуляр или карточка регистрации читателя

2.8. Количество пользователей структурного подразделения определяется на основании регистрационных данных записи и перерегистрации за текущий год в данном отделе. Учет ведется согласно порядковым номерам записи или перерегистрации пользователей этого структурного подразделения.

2.9. Структурные подразделения библиотеки обязаны вести учет сотрудников библиотеки, пользующихся услугами их отдела, и включать эти данные в учет пользователей своего отдела, отражая данные ежедневно в библиотечной статистике.

2.10. Обслуживание сотрудников и пользователей библиотеки осуществляется только после предварительной записи в библиотеку.

2.11. Перерегистрация пользователей проводится ежегодно с 1 января во всех структурных подразделениях библиотеки.

2.12. Учет пользователей в библиотеках МБУК «ЦБС» осуществляется для установления объемов деятельности и определения общего количества пользователей МБУК «ЦБС»

3. УЧЕТ ПОСЕЩЕНИЙ (ОБРАЩЕНИЙ)

3.1. Посещение – это обращение читателя в библиотеку за получением литературы, библиографической информацией или с другой целью в соответствии с функциями, выполняемыми библиотекой.

3.2. Понятие «обращение» отражает новое явление библиотечной жизни – не физический приход человека в библиотеку, а обращение в нее через Интернет.

3.3. Единицей учета посещений является **одно посещение** библиотеки или любого 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, поиска информационных ресурсов в ИНТЕРНЕТ, обращения к электронной библиотечно-информационной сети и т.д., зарегистрированное в документации, принятой в библиотеке (формуляр читателя, Дневник учета работы библиотеки).

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

3.5. Учет числа посещений ведут структурные подразделения, занимающиеся обслуживанием пользователей.

3.6. Статистика обращений к сайтам библиотек МБУК «ЦБС» ведется с помощью специальных сервисов (счетчиков), предназначенных для внешнего независимого измерения посещаемости сайта. Счетчик учета обращений <http://rating.openstat.ru> находится на всех страницах сайтах МБУК «ЦБС» г. Батайска

3.7. Учет обращений на сайт МБУК «ЦБС» г. Батайска осуществляет заведующий отделом ЦПИ ежеквартально при составлении квартальных и годовых статистических отчетов работы МБУК «ЦБС» г. Батайска

3.8. Количество обращений на сайт МБУК «ЦБС» г. Батайска суммируется с количеством посещений, учтенных каждым структурным подразделением библиотеки, и составляет общее количество посещений МБУК «ЦБС» г. Батайска

3.9. Все структурные подразделения обязаны учитывать посещения сотрудников библиотек ЦБС с целью получения, возврата документов и продления сроков пользования ими, получения справок и консультаций, работы со справочно-библиографическим аппаратом, а также их участие в массовых мероприятиях, проводимых библиотекой.

3.10. Учет посещений структурные подразделения ведут ежедневно в Дневнике работы структурного подразделения.

3.11. Учет посещений на массовых мероприятиях входит в общее число посещений библиотеки

3.12. Учет посещений на мероприятии, проведенном вне библиотеки, осуществляется в третьей части Дневника работы

4. УЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ И ИХ КОПИЙ

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

4.2. Единицей учета выдачи периодических изданий является экземпляр или подшивка.

4.3. Учет выдачи копий и документов с выставки входит в общее число выданных документов.

4.4. Учет выдачи литературы с выставки может осуществляться путем обозначения количества выданных с выставки книг в Дневнике учета работы библиотеки (и/или Паспорте книжной выставки) путем ежедневного наблюдения и проставления счетных палочек (от 1 до 10) в листе (тетради) ежедневной статистики в течение всего срока экспонирования выставки.

4.5. В **Паспорте книжной выставки (Приложение № 1)** учет ведется по следующим параметрам:

- дата экспонирования выставки;
- название выставки (допустимо указывать подразделы выставки);
- количество представленной литературы;
- количество выданной литературы;
- место проведения;
- Ф.И.О. ответственного сотрудника, готовившего выставку.

Взятые с выставки книги записываются в читательский формуляр и отмечаются в Паспорте книжной выставки. После окончания работы выставки общее количество выданных книг заносится в Дневник учета работы библиотеки.

4.6. Учет выдачи копий документов осуществляется отдельно и входит в общее число выданных документов.

4.7. Учет выдачи копий документов независимо от вида носителей ведется так же, как учет экземпляра оригинала:

4.7.1. Копии **многостраничных документов** учитываются как **один экземпляр**.

4.7.2. Единицей выдачи печатной копии электронного документа (**через принтер**) является экземпляр.

4.7.3. Единицей выдачи электронной копии печатного документа (**через сканер**) является экземпляр.

4.7.4. Единицей выдачи электронной копии электронного документа (**1 файл**) является экземпляр.

4.8. Учет выдачи документов производится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре пользователя. Выдача копий документов также фиксируется в формуляре пользователя.

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

4.9. 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**.

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

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

4.12. Продление срока чтения книги по просьбе читателя (в т.ч. и по телефону или через сайт) рассматривается как новая выдача.

4.13. В читальных залах с открытым доступом к фондам учет выдачи ведется путем подсчета книг, снятых читателем для работы с полок, возвращаемых после использования библиотекарем и зафиксированных в формуляре читателя.

4.14. Учету подлежат все виды документов, выдаваемых пользователю в структурных подразделениях библиотеки, как из подсобного фонда, так и из основного фонда, документы, полученные из других библиотек по МБА, а также через электронные информационные сети.

4.15. Учет общего числа выданных документов в библиотеке производится суммирование числа экземпляров, зарегистрированных каждым подразделением библиотеки

4.16. Понятие «просмотр» вводится новой категорией в понятие учета библиотечной выдачи – 1 просмотр страницы библиотечного сайта приравнивается к единице учета выдачи документа и фиксируется счетным сервисом <http://rating.openstat.ru>, установленным на каждой странице сайта. Учет просмотров (электронной книговыдачи) ведет каждая библиотека, имеющая свой электронный ресурс.

4.17. Учет электронных книг (документов), поступивших в фонд библиотеки и размещенных на электронное устройство для чтения электронных книг - ридер (Reader), ведется в **Журнале учета электронных документов, размещенных на электронное устройство (Приложение № 2)**

5. УЧЕТ СПРАВОК

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

5.2. Учет справок производится во всех структурных подразделениях МБУК «ЦБС» г. Батайска

5.2. Контроль за учетом справок в структурных подразделениях ЦБС осуществляет ежеквартально Отдел методической и библиографической работы

5.3. Учету подлежат справки:

- Тематические;
- на уточнение библиографических данных;
- фактографические;
- адресно-библиографические;
- обзорно-аналитические,

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

Учету подлежат также методические **консультации** по разъяснению правил пользования библиотекой, по использованию информационных изданий и справочно-библиографического аппарата, каталогов, указателей, баз данных и т.п. (для запросов ориентационного характера), по методике библиотечной работы.

5.4. Учет выполненных справок и консультаций ведется в Дневнике учета работы библиотеки (структурного подразделения).

5.5. 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 методическая консультация по одному вопросу

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

5.7. **Учет справок на библиографическое уточнение** производится по числу **уточняемых библиографических записей** независимо от количества уточняемых элементов в одной записи.

5.8. **Учет адресно-библиографических справок** ведется по числу документов, наличие которых в фонде библиотеки требуется установить.

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

5.10. Учет **обзорно-аналитических** запросов ведется по числу справок, включающих обзорно-аналитические сведения (при выполнении аналитических запросов).

5.11. Переадресованные запросы как выполненные не учитываются.

5.12. Библиографические справки, выполненные в кооперации несколькими отделами, учитываются каждым отделом, принимавшим участие в работе над справкой.

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 в проекте «Виртуальная справка» осуществляется с помощью электронного счетчика статистики на сервере статистических данных портала Library в архиве оператора справки-сотрудника МБУК «ЦБС» г. Батайска.

6. УЧЕТ МАССОВОЙ РАБОТЫ

6.1. Учет массовой работы ведут структурные подразделения МБУК «ЦБС» г. Батайска, занимающиеся обслуживанием.

6.2. Контроль за учетом массовой работы в структурных подразделениях осуществляют организационно-методические отделы МБУК «ЦБС» г. Батайска.

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

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

6.5. Дополнительно в Дневнике учета работы библиотеки (а также Паспорте мероприятия) ведется учет экспонируемых и выданных документов и суммарное количество участников мероприятий.

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

6.7. В **Паспорте массового мероприятия (Приложение № 3)** отражаются:

- дата проведения;
- форма проведения;
- название мероприятия;
- место проведения;
- количество присутствующих, в т.ч. по основным читательским группам;
- количество представленных документов;
- количество выданных документов (в т.ч. по отраслям знания);
- содержание или составные части мероприятия;
- подразделения, участвующие в подготовке и проведении мероприятия, и Ф.И.О. сотрудников;
- Ф.И.О. ответственного за учет мероприятия в основных показателях библиотеки.

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

6.9. **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.

6.10. 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.

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

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

7.1. Пункт выдачи - форма внестационарного библиотечного обслуживания, может быть организован любой библиотекой для библиотечного обслуживания пользователей по месту жительства, работы или учебы. Договор на организацию пункта выдачи подписывает заведующая библиотекой.

7.2. Учет работы в библиотечном пункте и пункте выдачи такой же, как в стационарной библиотеке.

7.3. Один раз в квартал и в конце года в стационарной библиотеке суммируются отчетные данные о работе всех пунктов выдачи.

7.4. К внестационарному обслуживанию относится книгоношество, т.е. обслуживание отдельных категорий читателей, не имеющих возможности самостоятельно посещать библиотеку (инвалиды, пенсионеры, жители отдаленных районов) Оно осуществляется библиотекарем, волонтером или активистом библиотеки. На каждого читателя, обслуживаемого книгоношами на дому, заполняется формуляр по ГОСТу формуляра стационарной библиотеки.

7.4.1. Учет читателей, книговыдачи и посещений производится по стандартной схеме стационарной библиотеки согласно Инструкции о порядке учета статистических показателей работы.

7.4.2. Формуляры читателей, обслуживаемых книгоношами, имеют отметку «КН» хранятся в отделах обслуживания в библиотеке за разделителями с фамилиями книгонош, стоят в алфавитном порядке.

7.4.3. При посещении читателей книгоноша вместе с книгами берет с собой формуляры читателей, оформляет выдачу или возврат библиотечных изданий. Читатель расписывается в получении издания.

8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ

8.1. На основании Дневника учета работы библиотеки заведующие библиотек и функциональных отделов заполняют бланк статистической отчетности за 1, 2, 3 квартал текущего года, 11 месяцев, за год, а также составляют ежегодный аналитический текстовый отчет о работе библиотеки.

8.2. График сдачи статистических и текстовых отчетов ежегодно утверждается приказом директора МБУК «ЦБС» г. Батайска.

9. УЧЕТ ОТКАЗОВ

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

- Статистические показатели учетные с помощью системы интернет-статистики распечатываются ежемесячно и подшиваются к Дневнику структурного подразделения, ведущего этот учет, хранятся в течение 3 лет
- листы учета статистики структурного подразделения хранятся в отделе в течение 1 года,
- читательские формуляры в течение 3 лет
- регистрационная карточка абонента МБА в течение 1 года,
- листок посещения массового мероприятия в течение 1 года
- листок заказа копии документа в течение 1 месяца
- электронный заказ на документ удаленного пользователя в течение 1 месяца после выполнения,
- договор с юридическим лицом на информационно-библиотечное обслуживание в течение 1 года,
- бланк-заказ на документ по МБА в течение 1 года
- Дневник работы структурного подразделения в течение 3 лет
- Журнал учета статистики библиотеки в течение 3 лет

10.2. Статистические и текстовые отчеты библиотек и функциональных отделов подлежат постоянному хранению в библиотеках и функциональных отделах.

10.3. Сводные статистические и текстовые отчеты МБУК «ЦБС» г. Батайска подлежат постоянному хранению в методическом отделе.

Приложение № 1 к Инструкции о порядке учета статистических показателей работы библиотек МБУК «ЦБС» г.Батайска.

Централизованная библиотечная система г. Батайска
Библиотека № _____

Паспорт книжной выставки

Название выставки:

Дата экспонирования:

Место проведения:

Ф.И.О. ответственного сотрудника:

Количество представленной литературы:

Количество выданной литературы:

О выставке (кратко; допустимо указать подразделы выставки):

Приложение № 2 к Инструкции о порядке учета статистических показателей работы библиотек МБУК «ЦБС» г. Батайска.

Централизованная библиотечная система г. Батайска
Библиотека № _____

Паспорт мероприятия

Название и форма проведения мероприятия:

Дата проведения:

Место проведения:

Ф.И.О. ответственного сотрудника:

Количество присутствующих:

(в том числе детей _____, в том числе юношества _____)

Количество представленной литературы:

Количество выданной литературы:

Содержание и составные части мероприятия (кратко):

Централизованная библиотечная система г. Батайска
Библиотека № _____

Журнал учета электронных документов,
размещенных на электронное устройство __№_____
(название устройства)

Дата поступления документа	Название книги (документа)	Адрес ресурса, откуда скачали материал	Информационный знак (0+...,18+)	Дата выбытия документа	Подпись ответственного за скачивание

Использованная литература:

1. Справочник библиотекаря. – СПб.: Профессия, 2002. – 448 с.
2. Справочник библиографа. – СПб: Профессия, 2002. - 528 с.
3. Сборник основных российских стандартов по библиотечно-информационной деятельности. – СПб.: Профессия, 2006. – С.191-200 (ГОСТ 7.20-2000).
4. Организационно-правовые основы, фонды и направления деятельности муниципальной библиотеки: инструктивно-методические материалы. – Иркутск: ИОГУНБ, 2008. – С.153-154 (Инструкция по учету библиографических запросов и консультаций).
5. Справочник руководителя учреждения культуры. - 2007. – № 12. - С.63-64. (Порядок учета статистических показателей).
6. Организация работы централизованной библиотечной системы: Инструкции и учетные формы. – М.: Книга, 1985. – 192 с.
7. Техника работы Централизованной библиотечной системы: Инструктивно-методические рекомендации и учетные формы. – М.: Книга, 1978. – С.28 (учет книговыдачи).
8. Ключевые проблемы развития коллекций электронных ресурсов: руководство для библиотек [Текст]/ РБА. – СПб, 2012.- 52 с.