

Государственное краевое бюджетное учреждение культуры

**«Пермская государственная ордена
«Знак Почета» краевая универсальная
библиотека им. А. М. Горького»
(ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького»)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКБУК

«ПГКУБ им. А.М. Горького»

Е.В. Сеземина

2026



Инструкция по работе с отказами в ГКБУК «ПГКУБ им. А.М.Горького»

Настоящая инструкция разработана с целью регламентации работы с отказами в ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького» (далее - Библиотека) и для содействия полному удовлетворению информационных запросов пользователей.

Основные понятия

Бронеполка — стеллаж для хранения документов, полученных пользователями из отдела хранения основного фонда или по межбиблиотечному абонементу (далее — МБА) для последующего использования.

Документ — материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

1. Общие положения

1.1 Отказом считается неудовлетворенное требование, устный или письменный запрос пользователя на фактически изданный отечественный или зарубежный документ, отсутствующий в фонде вообще или в момент поступления запроса.

1.2 В зависимости от причины, отказы делятся на следующие виды:

- «нет в фонде библиотеки» - документ соответствует профилю библиотеки, но не был приобретен;
- «в розыске» - требуемого документа нет на месте (до выяснения причины);
- «занято» - документ на момент спроса занят другим пользователем в других отделах или по МБА;
- «в переплете» - документ находится в переплете;
- «дефектно» - документ дефектен и не может быть использован пользователем.

1.3 Отказами не считаются запросы пользователей, неудовлетворенные по следующим причинам:

- запросы на документы, которые еще не издавались;
- запросы на документы, с неточными библиографическими данными, возвращенные пользователям на уточнение;
- запросы на документы, находящиеся в стадии обработки;
- запросы на документы, не подлежащие выдаче, согласно «Положению о едином библиотечном фонде в ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького»;
- запросы пользователей, поставленные на очередь;
- запросы на документы, которые по предложению сотрудника библиотеки были заменены другими документами, удовлетворяющими пользователя.

2. Предупреждение и оформление отказов в зале каталогов

- 2.1 Наличие документов в библиотеке проверяется пользователем по каталогам.
- 2.2 Дежурные консультанты в зале каталогов оказывают помощь пользователям в поиске документов, в правильном заполнении требований, в уточнении выписки.
- 2.3 Требование, поступившее в зал каталогов на уточнение, тщательно проверяется дежурным консультантом по пользовательским каталогам, при необходимости по генеральному алфавитному каталогу.
 - 2.3.1 При обнаружении ошибки в заполнении требования, дежурный консультант помогает правильно заполнить все необходимые данные на требовании.
 - 2.3.2 Если выписка на требовании совпадает с данными каталогов, дежурный консультант ставит на лицевой стороне требования отметку «выписка верна» и свою подпись. Документ передается для дальнейшей работы с отказом в соответствующее подразделение библиотеки.
- 2.4 Документы, отсутствующие в фонде библиотеки, при наличии точных выходных данных, заносятся дежурным консультантом в Электронную форму работы с отказами.
- 2.5 Пользователю, получившему отказ «нет в фонде библиотеки», предлагаются документы аналогичные по содержанию.

3. Предупреждение и оформление отказов в отделах обслуживания

- 3.1 При приеме требований сотрудники отделов обслуживания проверяют в присутствии пользователя правильность, четкость и полноту заполнения требований (дата, номер читательского билета, подпись, необходимые библиографические данные и т.д.).
- 3.2 Если требование заполнено неразборчиво или неправильно, пользователю предлагается заполнить его правильно, разъяснив ему правила заполнения. Для уточнения выписки пользователь может обратиться к дежурному консультанту в зале каталогов.
- 3.3 Требования пользователей на документы, имеющиеся в отделе хранения основного фонда (далее - ОХОФ) и подсобных фондах отделов-фондодержателей, направляются в ОХОФ только в том случае, если документы выданы другому пользователю. В этом случае в требовании около инвентарного номера делается отметка «занята в отделе».
- 3.4 Систематический контроль за соблюдением установленных сроков пользования документов в отделах является неременной обязанностью ответственных за отказы сотрудников отделов обслуживания:
 - 3.4.1. На бронеполке документы пользователям откладываются сроком до 10 дней;
 - 3.4.2. В установленные дни производится сплошная проверка сроков пользования документов с бронеполки;
 - 3.4.3. Не востребованные документы по истечении 10 дней сдаются в ОХОФ;
 - 3.4.4. Не оставляются на бронеполке документы из подсобных фондов отделов-фондодержателей.
- 3.5 Сотрудники отделов обслуживания обязаны в течение дня в установленное время (с 14.00 до 15.00 и за 15 минут до закрытия библиотеки) сдавать в ОХОФ документы, возвращенные пользователями.
- 3.6 В каждом отделе обслуживания сотрудник сразу же после поступления отказа вносит его в Электронную форму работы с отказами и сохраняет корешки требований отказов по причине «в розыске». До 20 числа каждого месяца все отказы в таблице должны быть в актуальном состоянии, в том числе для возможной подготовки отчетов.
- 3.7 Перед занесением в Электронную форму работы с отказами, сотрудник отдела обслуживания читателей/МБА/зала каталогов проверяет наличие документа:
 - в фонде библиотеки (в том числе по другим документами по данной тематике);
 - в фонде других библиотек города;
 - в отделе МБА через заказ документа;
 - на цифровом сервисе ЛитРес и в электронных базах данных;
 - в открытом доступе в Интернете с помощью поисковых систем.

4. Предупреждение и оформление отказов в ОХОФ

4.1 В целях предупреждения отказов в ОХОФ необходимо соблюдать технологию работы: прием и расстановку документов, возвращенных пользователями и принятых из отдела каталогизации, систематическую проверку расстановки фонда и т.д.

4.2 Отказы на требования пользователей, поступившие в ОХОФ, фиксируются в установленном в Библиотеке порядке:

- если требуемый документ занят за другим пользователем, на требовании делается отметка «занято» с указанием фамилии этого пользователя, отдела, даты выдачи;
- если требуемый документ занят по МБА, на требовании делается отметка «занято по МБА»;
- если требуемый документ, находится в переплете, на требовании делается отметка «в переплете» с указанием даты сдачи документа в переплет;
- если документ уже числится за пользователем, который его требует, на требовании делается отметка «за Вами» с указанием даты выдачи документа из ОХОФ;
- если заглавие документа на требовании не совпадает с заглавием документа, стоящим на полке под указанным номером, то на требовании делается отметка «другая книга». Требование возвращается пользователю для уточнения;
- если документ под указанным номером отсутствует на месте, сотрудники ОХОФ проверяют его по всем форматам и возвращают пользователю с отказом «I — нет, II — нет, III — нет. Уточните выписку» с указанием фамилий библиотекарей, работавших с требованием;
- при поступлении требования с пометкой «выписка верна», но документа нет на месте, на требования делается отметка «в розыске».

5. Предупреждение и оформление отказов в отделе МБА

5.1 Отдел МБА ведет систематический контроль за соблюдением установленных сроков пользования документами. При нарушении сроков пользователю высылаются напоминания, предупреждения.

5.2 Требования пользователей МБА передаются в первую очередь в ОХОФ. При отсутствии документа в ОХОФ — в подсобные фонды отделов-фондодержателей.

5.3 Получив требование пользователя с отказом, библиотекарь отдела МБА фиксирует отказ в Электронную форму работы с отказами.

5.4 При получении требования с отметкой «занято» пользователю сообщают причину отказа и информируют о возможности постановки заказа на очередь. В случае отказа пользователя от постановки на очередь, ему возвращается бланк заказа.

5.5 Проверка выполнения заказов, поставленных на очередь, осуществляется сотрудником МБА 2 раза в месяц.

6. Контроль за работой с отказами Библиотеки

6.1 В отделах работу с отказами проводят назначенные сотрудники, которые заполняют Электронную форму отказов по мере поступления отказов.

6.2 Общий контроль за работой с отказами Библиотеки осуществляет ответственный сотрудник ОХОФ.

6.3 Ответственный за работу с отказами в ОХОФ:

- следит за выполнением всеми отделами библиотеки настоящей инструкции;
- получает сведения об отказах из отделов в Электронную форму работы с отказами;
- анализирует и обобщает работу с отказами по Библиотеке;
- готовит информацию по отказам в годовой отчет;
- проводит учебу по работе с отказами в подразделениях Библиотеки;
- включает в список, находящиеся в розыске и не найденные в течение 5 лет по отраслевым документам и 3 года по беллетристике, в акт на списание документов из фонда Библиотеки (данные берутся из Электронной формы работы с отказами).

7. Ликвидация отказов в отделе комплектования

7.1 Отдел комплектования 1 раз в месяц и чаще просматривает Электронную форму работы с отказами.

7.2 По каждому отказу или заявке в отделе комплектования принимается решение о целесообразности приобретения данного документа в фонд Библиотеки согласно профилю комплектования.

8. Общая пошаговая работа с отказами в части заполнения Электронной формы по работе с отказами и работы с ней

- 8.1 Электронная форма по работе с отказами находится на сетевых ресурсах Библиотеки в общем доступе для всех сотрудников.
- 8.2 Сотрудник отдела обслуживания читателей/МБА/зала каталогов при получении устного запроса и/или требования проводит поиск документа. При наличии требования – документ ищется в ОХОФ и подсобных фондах отделов-фондодержателей,
- 8.3 При необходимости поиска документа в ОХОФ, требование передаётся в ОХОФ.
- 8.4 Сотрудник отдела обслуживания читателей/МБА/зала каталогов получает отказ от ОХОФ и корешок требования с причиной отказа.
- 8.5 Перед занесением в Электронную форму работы с отказами, сотрудник отдела обслуживания читателей/МБА/зала каталогов проверяет наличие документа:
 - в фонде библиотеки (в том числе по другим документами по данной тематике);
 - в фонде других библиотек города;
 - в отделе МБА через заказ документа;
 - на цифровом сервисе ЛитРес и электронных базах данных;
 - в открытом доступе в Интернете с помощью поисковых систем.
- 8.6 Если документ не найден ни в одном из дополнительных источников, сотрудник отдела обслуживания читателей/МБА/зала каталогов МБА фиксирует отказ и заносит его в Электронную форму работы с отказами и заполняет все необходимые данные в столбцах.
- 8.7 Ответственный сотрудник ОХОФ проверяет таблицу 1 раз в неделю для поиска книг «в розыске» и общего анализа работы с отказами.
- 8.8 Отдел комплектования 1 раз в месяц и чаще просматривает Электронную форму работы с отказами для решения о приобретении документа.

9. Описание столбцов Электронной формы по работе с отказами

- 9.1 № п/п – последовательный номер занесенной записи отказа
- 9.2 Дата – дата занесения отказа (отказ заносится сразу при его получении) в формате ДД.ММ.ГГГГ
- 9.3 Название отдела – название отдела, который занёс отказ, допускаются принятые сокращения названия отдела
- 9.4 ФИО сотрудника – ФИО сотрудника, который занёс отказ
- 9.5 Автор – автор документа, по которому получен отказ (как в требовании или со слов пользователя при отказе «нет в фонде библиотеки»)
- 9.6 Заглавие – полное заглавие документа, по которому получен отказ (как в требовании или со слов пользователя при отказе «нет в фонде библиотеки»)
- 9.7 Год издания, изд-во – год издания и издательство документа, по которому получен отказ (как в требовании или со слов пользователя при отказе «нет в фонде библиотеки»)
- 9.8 Шифр, инвентарный номер – все необходимые данные из требования документа, по которому получен отказ
- 9.9 Причина отказа – причина отказа в соответствии с пунктом 1.2 настоящей Инструкции.
- 9.10 Отметка о работе с отказом – отметка о том, какая работа была проведена с отказом (включен в список на докомплектование; найден, если был «в розыске», найдена в отделе и др.)
- 9.11 Примечание – любые необходимые комментарии по отказу, которые не попадают под любой другой столбец

