

Муниципальное казённое учреждение
«Межпоселенческая библиотека
Пряжинского национального
муниципального района»
/ МКУ «МБ»/



Технологическая инструкция О порядке учета и отчетности по статистическим показателям обслуживания пользователей.

1. Общие положения

- 1.1 Настоящая Инструкция определяет единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в муниципальном казённом учреждении «Межпоселенческая библиотека ПНМР» (далее - МКУ «МБ»).
- 1.2 Инструкция разработана в целях упорядочения учета пользователей и объема Муниципальных услуг, оказываемых МКУ «МБ», и подготовки отчетности по выполнению муниципального задания.
- 1.3 Инструкция разработана на основании ГОСТа Р 7.0.20 - 2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», утвержденного и введенного в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21 октября 2014 г. № 1367-ст. и с учетом Методических рекомендаций НБ РК по внедрению ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления».
- 1.4 Ежедневный учет статистических данных осуществляет сотрудник, находящийся на обслуживании.
- 1.5 Контроль за учетом статистических данных в сельской библиотеке осуществляет библиотекарь, общий контроль по учреждению - методист.
- 1.6 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. Основные учетные документы

- 2.1. **Дневник работы библиотеки** являются основными учетными документами, где фиксируется вся работа библиотеки, причем работа с взрослыми читателями и читателями-детьми учитывается раздельно. Исправления и арифметические ошибки в дневниках не допускаются.
- 2.2. Первичные учетные документы для ежедневного заполнения:
- Регистрационная картотека читателей** – предназначена для учёта пользователей – физических лиц.
- Договор об обслуживании** (для юридических лиц)/ **поручительство** – предназначен для учёта пользователей и анализа сведений о них.
- Формуляр читателя** – предназначен для учёта пользователей, учёта посещений, контроля и учёта выданных и возвращённых документов (книг), анализа чтения.
- Пользователи вне стационарных форм обслуживания** (удалённые пользователи) – выездных читальных залов, пунктов выдачи.
- Пользователи по индивидуальной информации регистрируются** в картотеке избирательной регистрации информации (ИРИ): систематическое обеспечение пользователей информацией о текущих поступлениях документов в библиотеку в соответствии с постоянно действующими запросами при обязательной обратной связи и с последующей выдачей по требованию потребителя информации документов, их копий.

Абоненты МБА, пользователи электронной доставки документов, пользователи доставки документов;

2.3 **Посетители веб-сайта** МКУ «МБ»;

2.4 **Пользователи электронных сервисов** (ЛитРес, НЭБ и т.п.).

2.5 Единицей учета пользователей — юридических лиц является **юридическое лицо**.

Основанием для учета юридических лиц является заключение договора о взаимодействии или договора на библиотечно-информационное обслуживание. Сельские библиотеки обязаны предоставлять методисту МКУ «МБ» сведения о заключенных или пролонгированных договорах и участии в их исполнении не позднее, чем через 5 рабочих дней со дня подписания.

Учет пользователей - юридических лиц ведется сотрудником сельской библиотеки МКУ «МБ» в Листе учета юридических лиц (картотеке), в котором отражаются сведения о юридическом лице и о сельской библиотеке, обслуживающей данных пользователей. Общее количество пользователей - юридических лиц суммируется и в конце отчетного месяца вносится в общую статистику библиотеки МКУ «МБ» к общему количеству пользователей.

2.6 Единицей учета пользователей — физических лиц является **физическое лицо**.

Основанием для учета пользователей в сельской библиотеке МКУ «МБ» является их обращение в данную сельскую библиотеку с целью получения библиотечных услуг согласно Правилам пользования библиотеками МКУ «МБ»: получения документов, обращение к сайту МКУ «МБ», электронным сервисам МКУ «МБ» и др.

2.7 Для учета статистических показателей «читатели», «посещения», «книговыдача», «запросы» при регулярном обращении в библиотеку детей до 14 лет, законные представители которых не имеют возможности оформить поручительство и согласие на обработку персональных данных, оформляется временный читательский формуляр. При ежедневном учете статистические данные по временным читательским формулярам суммируются в общее количество по показателям «читатели», «посещения», «книговыдача», «запросы».

2.8 Единицей учета удаленных пользователей является физическое или юридическое лицо, получившее библиотечную услугу вне стен сельских библиотек МКУ «МБ». Вне зависимости от того, зарегистрирован или не зарегистрирован пользователь в стенах сельской библиотеки МКУ «МБ», при получении библиотечных услуг в удалённом доступе (вне стационарных форм обслуживания), он регистрируется как новый пользователь.

2.9 Единицей учёта пользователей вне стационарных форм обслуживания является пользователь вне стационарных форм обслуживания МКУ «МБ» - выездных читальных залов, библиотечных пунктов и др. Пользователи регистрируются в сельской библиотеке МКУ «МБ», организующем их библиотечно - информационное обслуживание в соот ветствии с учётной документацией, принятой в МКУ «МБ» (договор об обслуживании, тетрадь учёта, дневник и др.).

2.10 Единицей учета абонентов МБА и ДД является абонент. Учет общего числа абонентов проводится по числу физических и юридических лиц, зарегистрированных в учетных документах МКУ «МБ». Учет пользователей по МБА и ДД ведется отдельно, суммируется в общее количество пользователей.

3. Учёт посещений библиотеки

3.1 Учет числа посещений/обращений ведут сотрудники сельских библиотек, оказывающих информационно-библиотечные, консультационные и другие библиотечные услуги.

3.2 Количество посещений библиотеки определяется на основании сведений, отражённых в формуляре читателя, паспорте массового мероприятия, листе учёта разовых посещений.

Посещение - приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения. Единицей учета посещений является одно посещение библиотеки.

Обращение – не только физический приход человека в библиотеку, но и обращение к ней через Интернет, по телефону, факсу, электронной почте. Единицей учета обращений является одно обращение в режиме удаленного доступа, по каналам телефонной и электронной связи, по почте.

Учет посещений (обращений) ведется ежедневно в Дневнике работы библиотеки.

3.3 Учет обращений по телефону, электронной почте, соц. сетях фиксируется в тетради учета справок, если обращение является справкой и включается в общее число посещений библиотеки.

3.4 Продление пользования документов (книг) по телефону, электронной почте, в соц. сетях не является обращением, т.к. фиксируется в формуляре читателя и учитывается как посещение.

3.5 Учет обращений к сайту и электронным базам МКУ «МБ» ведёт методист и ежемесячно учитывает в журнале аналитики сайта. Количество обращений к сайту и электронным сервисам МК «МБ» входит в общее количество посещений МКУ «МБ»

Учету подлежат мероприятия, проведенные в режиме онлайн (онлайн-семинар, онлайн-встреча, онлайн-опрос, онлайн-викторина и др.). В этом случае посетители мероприятия, участвующие в нем стационарно и дистанционно, учитываются как посещения мероприятия. В паспорте мероприятия должно быть указано, какое количество участников присутствовало на нем дистанционно и сколько

3.6 Ответственность за ежедневный учёт и ежемесячное предоставление посещений/обращений несет сотрудник сельской библиотеки, ведущий ежедневный учет посещений/обращений. Инженер- программист несет ответственность за установку счетчика на сайте. Ежемесячное предоставление сведений об обращениях к сайту, контроль и ответственность за предоставление сводных сведений несёт методист МКУ «МБ».

4. Учет выдачи документов.

4.1 Выдача документа – выдача документа по запросу пользователя в стенах библиотеки, по системе МБА и ДД, во время проведения массового мероприятия, через стационарные формы обслуживания, Интернет.

4.2 Единицей учета выдачи всех видов изданий и их копий является экземпляр, полученный пользователем по его запросу и зарегистрированный в формуляре или тетради учета читателей пункта выдачи.

4.3 Единицей учёта выдачи периодических изданий является экземпляр или подшивка. Учет выдачи журналов, газет, нот, карт и т.д., объединенных и хранящихся в папках, подшивках, коробках, комплектах и т.д., ведётся по учету тех документов экземпляров, которые запрошены читателем. Учет выдачи периодических изданий ведётся в документах учета ежедневной статистики в соответствии с разделами ББК и включается в общую книговыдачу библиотеки.

4.4 Единицей учета электронного издания является электронное издание. Выдача комплектов электронных изданий, объединенных общей обложкой учитывается по количеству оптических дисков в обложке. Диск-приложение не учитывается в общей выдаче как экземпляр, если представляет собой вложение в издание.

4.5 Учет документов из полнотекстовых баз данных, правовых баз данных учитывается по количеству фактически выданных документов пользователю.

4.6 Учет выдачи запросов ведется в Тетради запросов или в картотеке запросов и фиксируется в Дневнике учета работы библиотеки.

4.7 Единицей учета является устный или письменный запрос или консультация.

4.8 Учет тематических запросов учитывается по числу выполненных тематических запросов в виде библиографических списков или тематических подборок по одной теме.

4.9 Учет запросов на уточнение библиографического описания документа производится по числу уточняемых библиографических записей не зависимо от количества уточняемых элементов в одной записи.

4.10 Учет адресно-библиографических запросов по числу документов, наличие которых требуется установить в фонде.

4.11 Учет разовых фактографических запросов учитывается по числу выявляемых фактов

- биографического, хронологического, адресного, статистического характера.
- 4.12 Переадресованные запросы как выполненные не учитываются.
- 4.13 Дифференцированно учитываются запросы выполненные по различным возрастным категориям: дети до 14 лет; молодёжь с 14 до 30 лет.
- 4.14 Учет методических консультаций, запросов ведёт методист в журнале консультационно-методической помощи.
- 4.15 Общее количество запросов и консультаций определяется суммированием запросов и консультаций, выполняемых библиотекой.
- 4.16 Ответственность за учет запросов (консультаций), ежемесячное предоставление сводных статистических данных несет сотрудник библиотеки. Контроль и ответственность за учет методических запросов (консультаций) несет методист.
- Контроль и ответственность за предоставление сводных отчетов несет методист.

5. Учет массовых и методических мероприятий

- 5.1 Учет массовой работы ведет сотрудник библиотеки, занимающийся обслуживанием пользователей.
- 5.2 Единицей учета всех видов массовой работы и мероприятий библиотеки является мероприятие (часы различной направленности, цикл часов, тематический квест, брейн-ринг, познавательная экскурсия, КВН, лекция, мастер-класс, интеллектуальная игра или викторина, конкурс, игра, акция, флеш-моб, арт-беседа, конференция, семинар, совещание, читательская конференция, презентация, выставка, устный обзор, День информации и другие формы, а также любая их комбинация и др.) и др.), организованное в соответствии с уставными целями МКУ «МБ».
- 5.3 Учет всех видов массовой работы производится по числу мероприятий, зарегистрированных в картотеке «Паспорт массовых мероприятий» и Дневнике учета работы сельской библиотеки.
- 5.4 В паспорте массового мероприятия отражают:
- Дата проведения,
 - Форма проведения
 - Название мероприятия
 - Место проведения
 - Количество пользователей
 - Читательская группа.
 - ФИО, должность ответственного за мероприятие.
- 5.5 Пункт выдачи
- форма вне стационарного библиотечного обслуживания, организуемая библиотекой для обслуживания пользователей по месту жительства, работы, учебы. Договор на организацию пункта выдачи подписывает библиотекарь сельской библиотеки, входящей в состав МКУ «МБ»
- 5.6 Учет работы пункта выдачи ведётся в соответствии с настоящей инструкцией. Статистические сведения пункта выдачи суммируются к общему числу показателей библиотеки ежемесячно.

6. Сроки предоставления статистической отчётности.

- 6.1** Сельские библиотеки МКУ «МБ» предоставляют статистическую отчётность по форме принятой МКУ «МБ»:
- «посещения» по НП «Культура»- до 25 числа каждого месяца
 - отчет по массовым мероприятиям - последний рабочий день месяца
 - основные статистические показатели – первый рабочий день месяца.
 - текстовый план на следующий год - до 15 октября текущего года
 - текстовый отчёт за год - до 1 декабря текущего года
 - цифровая форма 6-НК - до 10 января следующего года.

7. Хранение учетных документов.

- 7.1 Дневник учета работы библиотеки подлежит хранению в течение 5 лет.

- 7.2 Срок хранения договора на обслуживание, формуляр пользователя - составляет 5 лет.
- 7.3 Срок хранения паспорта массового мероприятия 3 года.
- 7.4 Бумажные версии ежегодных планов работы, статистических, текстовых отчётов подлежат постоянному хранению.
- 7.5 Сводные статистические и текстовые отчеты МКУ подлежат постоянному хранению в методическом фонде.

Приложение №1

технологической инструкции

ПАСПОРТ КНИЖНОЙ ВЫСТАВКИ

Название выставки	
Дата проведения	
Место проведения	
Кол-во представленных документов	
Кол-во выданных документов	
О выставке (кратко, допустимо указать подразделы выставки)	

Ответственный за выставку

Библиотекарь _____ / _____
(Ф.И.О. сотрудника) (подпись)

Приложение № 2
к технологической инструкции

ПАСПОРТ МАССОВОГО МЕРОПРИЯТИЯ

Дата проведения	
Форма и наименование мероприятия	
Тема мероприятия	
Место проведения	
Кол-во присутствующих всего	
В том числе: дети до 14 лет	
Молодежь в возрасте от 15 до 30 лет	
Граждане с ОВЗ Взрослые	
Организация книжной выставки при проведении мероприятия (название)	
Кол-во представленных документов	
Кол-во выданных документов	
Использование технических средств	
Содержание и составные части мероприятия (кратко)	
Результат	

Ответственный за проведение мероприятия

Библиотекарь _____ / _____
(Ф.И.О. сотрудника) (подпись)

Приложение №3
к технологической
инструкции.

Договор на организацию библиотечного пункта

Подписавшие настоящий договор, _____ сельская библиотека Муниципальное казённое учреждение «Межпоселенческая библиотека ПНМР» в лице библиотекаря

_____, и в

лице _____

в целях улучшения обслуживания книгой читателей берут на себя следующие обязательства:

1. Библиотека доставляет и выдает документы в пункт выдачи на предприятии.

2. Библиотека обязуется:

а) обслуживать читателей в пункте выдачи, согласно утверждённому с предприятием графику;

б) проводить регулярный обмен книг в пункте выдачи, пополнять его книгами по заявкам читателей _____

3. Представитель руководителя предприятия (организации) берет на себя ответственность за работу пункта выдачи и сохранность книг и обязуется:

а) обеспечить библиотекарю возможность регулярно (по графику) обслуживать читателей предприятия в пункте выдачи; б) не производить увольнения рабочих и служащих (или не выписывать их) без полного расчета с библиотекой.

АДРЕСА СТОРОН:

Представитель руководителя/подпись/

Библиотекарь/подпись/

« ___ » _____ 20__ г.

_____ 20__ г.