

муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Центральная межпоселенческая библиотека»
Михайловский район
Амурская область



УТВЕРЖДЕНО
приказом от 09.04.2019 года №34
директора МБУК «Центральная
межпоселенческая библиотека»
Н.В. Сухоруковой

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОТДЕЛЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

с. Поярково

09 апреля 2019 года

1. Общие положения

1.1. Отдел обслуживания МБУК «Центральная межпоселенческая библиотека» (далее – библиотека) является структурным подразделением МБУК «Центральная межпоселенческая библиотека» Михайловского района, находится в ведении и работает под непосредственным руководством директора библиотеки.

1.2. В своей деятельности отдел обслуживания руководствуется Конституцией РФ, Федеральными законами «О библиотечном деле», «Об авторском праве и смежных правах», «Основами законодательства РФ о культуре», постановлениями Министерства культуры РФ и Амурской области, районной администрации Михайловского района, рекомендациями методических центров, приказами директора МБУК «Центральная межпоселенческая библиотека» Михайловского района, текущими и перспективными планами работы, настоящим Положением, другими регламентирующими документами.

1.3. В муниципальном задании деятельность отдела обслуживания отражается в муниципальной услуге «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в показателях, характеризующих содержание муниципальной услуги - **посещения** (стационар, внестационар, удалённый доступ через Интернет).

1.4. Предоставляет одинаковые права и возможности всем гражданам независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии пользоваться библиотечными услугами.

1.5. Принимает участие в культурной и просветительской жизни села, района.

1.6. Сотрудники отдела назначаются и освобождаются от работы директором по представлению заведующего отделами библиотеки. Обязанности и права сотрудников отдела определяются Уставом, Правилами внутреннего трудового распорядка, должностными инструкциями.

1. Основные формы и виды деятельности отдела обслуживания

2.1. Отдел обслуживания осуществляет следующие *основные формы обслуживания*:

- *Стационарная форма* обслуживания (все виды услуг библиотеки, оказываемых пользователю в стенах библиотеки).
- *Внестанционная форма* обслуживания (доставка пользователю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы). Доставка библиотечных документов на дом (книгоношество) осуществляется тем жителям села, которые в силу ряда причин (болезнь, возраст и др.) не могут самостоятельно посещать библиотеку.
- *удаленное обслуживание* (обслуживание пользователя в удаленном доступе на основе информационно-коммуникационных технологий).

2.2. Отдел обслуживания осуществляет следующие виды деятельности:

- удовлетворение культурных и информационных потребностей пользователей, приобщение населения с. Поярково и Михайловского района к книге и чтению;
- обеспечение прав пользователей на свободный и равный доступ к информации;
- создание условий для читательского, личностного и творческого развития пользователей и населения села и района;
- формирование, хранение, организация и предоставление пользователям универсального фонда документов различных типов и видов;
- информационное и справочно-библиографическое обеспечение запросов и потребностей пользователей;
- совершенствование библиотечного обслуживания, расширение возможностей информационного обеспечения пользователей с помощью компьютерных технологий, новых технических средств;
- развитие новых услуг в целях расширения круга пользователей (роста их числа, повышения качества удовлетворения запросов);
- создание и использование источников библиографической информации;
- координация работы с другими учреждениями культуры, общеобразовательными и специальными учебными заведениями, другими организациями;
- рекламная деятельность;
- оказание дополнительных платных услуг;
- создание комфортных условий пользования библиотечными и информационными услугами, обеспечение оперативного доступа, поиска и получения библиотечных документов и информации.

2. Содержание деятельности отдела обслуживания

3.1. Работа с пользователями:

- изучает личные, культурные, информационные запросы пользователей, уровень потребностей в библиотечных услугах и удовлетворяет их, используя универсальный библиотечный фонд, межбиблиотечный абонемент (МБА);
- определяет ведущие читательские группы и организует дифференцированное обслуживание пользователей на абонементе и в читальном зале;
- проводит индивидуальную и массовую работу, способствующую читательскому и личностному развитию пользователей;
- оказывает помощь пользователям в выборе произведений и иных материалов путём устных консультаций, предоставления в их пользование каталогов и картотек;
- осуществляет справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей;

- обеспечивает потребности пользователей в информации о событиях общественной жизни, о новейших достижениях науки и техники, культуры и искусства, используя формы индивидуального и группового информирования;
- осуществляет сервисное обслуживание пользователей, предоставляя доступ к информационным ресурсам справочно-правовой системы «КонсультантПлюс», Интернет;
- создаёт условия для интеллектуального, творческого общения пользователей, развивая различные формы индивидуальной, массовой работы, создавая объединения по интересам;
- создаёт актив читателей и привлекает его к участию в мероприятиях проводимых библиотекой;
- осуществляет оперативное удовлетворение читательских запросов путем выдачи литературы на дом и в читальном зале, предоставления широкого выбора книг и документов на других носителях и других материалов;
- осуществляет руководство чтением в процессе индивидуальной работы с пользователями и массовой пропаганды литературы, пропаганда библиотечно-библиографических знаний и воспитание культуры чтения; использование средства массовой информации в пропаганде книг;
- ведёт учет работы по обслуживанию читателей. Организует и ведет регистрационный журнал читателей;
- организует обслуживание пенсионеров, людей с ограниченными возможностями, а также обслуживание на дому;
- ведёт внестационарную работу (передвижки, пункты выдачи книг).

3.2. Работа с фондом:

- оказывает содействие в комплектовании фонда с учётом разновозрастных групп пользователей и их интересов;
- изучает состав и использование фонда отдела;
- выявляет и отбирает неиспользованную, непрофильную, многоэкземплярную литературу;
- очищает фонд от устаревшей по содержанию и ветхой литературы;
- проводит систематический анализ неудовлетворённости спроса с целью докомплектования;
- обеспечивает сохранность фонда;
- реализует взаимоиспользование библиотечных фондов библиотек Михайловского района и МБА.

3.3. Ведёт учёт, планирование и анализ работы по обслуживанию пользователей и оказанию им библиотечных услуг.

3.4. Формирует справочно-библиографический аппарат отдела совместно с методико-библиографическим отделом. Организует, ведёт и редактирует алфавитный и систематический каталоги, краеведческую картотеку Центральной межпоселенческой библиотеки.

3.5. Взаимодействует и координирует работу с учебными заведениями, общественными организациями, учреждениями культуры.

3.6. Осуществляет маркетинговую деятельность: организует рекламу отдела и предоставляемых им услуг.

3.7. Разрабатывает творческие программы, текущие и перспективные планы развития отдела обслуживания, участвует в реализации региональных программ.

3.8. Изучает и обобщает инновационные методы и формы работы с читателями, внедряет в практику работы отдела и библиотек Михайловского района.

3.9. Участвует в системе повышения профессиональной квалификации, организует консультативную и методическую помощь в организации работы с пользователями.

3. Структура и особые вопросы деятельности

4.1. Отдел возглавляет заведующий, назначаемый и освобождаемый от должности директором ЦБС в соответствии с трудовым законодательством. Обязанности заведующего определяются должностной инструкцией.

4.2. Отдел имеет две зоны обслуживания – обслуживание детей в возрасте до 14 лет и обслуживание взрослого населения от 15 лет.

4.3. Отдел обслуживания Центральной межпоселенческой библиотеки имеет приоритет в комплектовании документов, поступающих в единственном экземпляре.

4.4. Отдел организует работу с читателями-инвалидами, в том числе с инвалидами по зрению. Библиотечное обслуживание инвалидов по зрению осуществляется с использованием фонда областной специальной библиотеки для слепых по договору.

4.5. Отдел организует обслуживание пользователей по межбиблиотечному абонементу (МБА) и системе электронной доставки документов (ЭДД): принимает и оформляет заказы, предоставляет документы и (или) их копии во временное пользование.

4.6. Отдел организует работу по оказанию дополнительных платных библиотечных услуг пользователям:

- осуществляет прием денежных средств, полученных за оказание дополнительных платных библиотечных услуг в отделе обслуживания;
- осуществляет передачу полученных денежных средств ответственному сотруднику МБУ ЦБХО.

4. Взаимоотношения

5.1. Для выполнения возложенных задач и реализации функций отдел обслуживания в лице заведующего взаимодействует:

5.1.1. С директором МБУК «Центральная межпоселенческая библиотека»:

- получает приказы и распоряжения, обязательные для выполнения;
- предоставляет необходимую информацию по требованию; информацию о чрезвычайных происшествиях в отделе; годовой статистический отчет по форме 6- НК; план работы на год; программы (проекты) развития;
- согласовывает временное приостановление библиотечного обслуживания пользователей; изменение режима работы отдела для пользователей; введение дополнительных платных библиотечных услуг.

5.1.2. С методико-библиографическим отделом:

- получает устные распоряжения и указания, обязательные для выполнения; методические рекомендации по улучшению библиотечного обслуживания населения; схемы и инструкции по библиотечному обслуживанию; план мероприятий по повышению квалификации библиотечных работников; консультации по проблемам библиотечного обслуживания; консультации по вопросам оказания дополнительных платных библиотечных услуг; методические рекомендации по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию; ответы на перенаправленные библиографические запросы;
- предоставляет планы и отчеты; рекламно-информационную продукцию на рецензию; материалы о библиотеке для опубликования в местной прессе; информацию по требованию; – согласовывает план работы на месяц, на год; программы и проекты развития отдела; организацию и проведение крупных массовых мероприятий;
- получает документы для пополнения библиотечного фонда; печатную библиотечную технику; методические рекомендации по формированию и организации библиотечного фонда; информацию о наличии литературы в фонде;

- предоставляет информацию об отказах пользователям; акты на списание со списками литературы; список периодических изданий для оформления подписки; литературу для перераспределения;
- согласовывает план работы с библиотечным фондом на год; исключение литературы из фонда; профиль комплектования библиотечного фонда; вопросы по организации библиотечного фонда в отделе, замене или обновлении полочных разделителей; технологию редактирования каталогов; создание новых и ведение уже имеющихся каталогов;
- получает информацию об интересном опыте библиотечной работы; литературу по внутрисистемному обмену;
- предоставляет информацию об интересном опыте работы.

5. Права

6.1. Отделу обслуживания для выполнения возложенных на него задач и осуществления функций предоставлено право в лице заведующего:

- создавать любительские объединения пользователей (клубы, кружки и пр.);
- создавать Центры и другие формирования для осуществления своих задач и реализации функций;
- разрабатывать и осуществлять программы и проекты развития по своему направлению деятельности;
- участвовать в реализации программ и проектов различного уровня для осуществления своих задач и реализации функций;
- участвовать в обсуждении планов работы и программ развития библиотеки;
- участвовать в работе совещательных органов библиотеки при обсуждении проблем и вопросов работы отдела;
- вносить на рассмотрение совещательных органов библиотеки проблемы, входящие в их компетенцию;
- участвовать в обсуждении документов, касающихся производственной и социальной жизни коллектива отдела;
- самостоятельно определять содержания своей деятельности в соответствии с возложенными на него задачами и функциями;
- вносить на рассмотрение директора предложения по улучшению деятельности отдела и участвовать в их реализации.

7. Ответственность

7.1. Всю полноту ответственности за содержание и результаты деятельности отдела несет заведующий отделом обслуживания.

7.2. Все сотрудники отдела несут ответственность за качественное выполнение задач и реализацию функций отдела, а также за сохранность библиотечного фонда.

8. Порядок действия Положения

8.1. Положение об отделе обслуживания пользователей утверждается директором МБУК «Центральная межпоселенческая библиотека». В процессе деятельности отдела в связи с вновь принимаемыми решениями директивных органов в Положение, в установленном порядке, могут вноситься соответствующие изменения и дополнения.