

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПОРЯДКА ВОЗМЕЩЕНИЯ СТОИМОСТИ И ЗАМЕНЫ ДОКУМЕНТОВ, УТРАЧЕННЫХ ИЗ ФОНДА БИБЛИОТЕКИ



ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение. Зачем подготовлен этот документ	3
Правовая основа предлагаемых рекомендаций	4
Глава 1. Правила общения с читателем в ситуациях утраты документа	5
Глава 2. Алгоритм действий библиотекаря по замене утраченной литературы	14
Глава 3. Внедрение Порядка возмещения стоимости и замены утраченных документов в работу библиотеки	27

Проект приказа об утверждении Порядка возмещения пользователями стоимости утраченных документов библиотечного фонда и Порядка замены пользователем утраченного документа библиотечного фонда доступен для скачивания по гиперссылкам на стр. 28 в данном документе и в подразделе «Методические материалы» раздела «Коллегам» на сайте nekrasovka.ru

ВВЕДЕНИЕ. ЗАЧЕМ ПОДГОТОВЛЕН ЭТОТ ДОКУМЕНТ

Ситуации, когда читатели теряют или портят объекты библиотечного фонда, часто приводят к напряжению между библиотекарем и читателем. Со стороны читателя напряжение может быть вызвано чувством вины и неловкости от того, что он утратил или испортил чужую вещь.

Библиотекарь, в свою очередь, может волноваться от того, что не знает, как убедить читателя возместить ущерб, чувствовать себя уязвленным, так как вынужден просить о чем-то чужого человека, или неуверенным в процедурах, которые следует выполнить в случае, если книга утрачена. Кроме того, отношение читателя к библиотечному фонду может показаться библиотекарю безответственным, быть воспринято близко к сердцу и вызвать желание журить и наставлять такого читателя.

Все перечисленное – источник конфликтных ситуаций, которые плохо влияют на отношения между библиотекой и читателями. Поэтому мы написали это методическое руководство для себя и других библиотек. Оно призвано сделать работу с читателями, потерявшими библиотечные книги, безболезненной – и даже больше: приятной и полезной.

ПРАВОВАЯ ОСНОВА ПРЕДЛАГАЕМЫХ РЕКОМЕНДАЦИЙ

Предлагаемые рекомендации основываются на следующих нормативно-правовых актах Российской Федерации:

Гражданский кодекс Российской Федерации

- Статья 15. Возмещение убытков
- Статья 393. Обязанность должника возместить убытки
- Статья 1064. Общие основания ответственности за причинение вреда
- Статья 1073. Ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними в возрасте до четырнадцати лет
- Статья 1074. Ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет
- Статья 1082. Способы возмещения вреда

Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле»

- Статья 9. Ответственность пользователей библиотек: Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
- Статья 13. Права библиотек: определять в соответствии с правилами пользования библиотеками виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями библиотек.

Приказ Министерства культуры РФ от 08.10.2012 N 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»

- пункты 5.4–5.5.

ГЛАВА 1. ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ЧИТАТЕЛЕМ В СИТУАЦИЯХ УТРАТЫ ДОКУМЕНТА

ШАБЛОН ПРАВИЛ ОБЩЕНИЯ БИБЛИОТЕКАРЯ С ЧИТАТЕЛЕМ

Стандарты коммуникации призваны помочь библиотекарю подготовиться к взаимодействию с читателем в той или иной ситуации. Они являются основой для эффективного и комфортного общения. Подробнее о внедрении стандартов коммуникации см. в [Методических материалах](#) в разделе «Коллегам» на nekrasovka.ru.

Конкретные правила общения вытекают из общих принципов коммуникации. Их удобно формулировать в такой таблице:

Услуга	Ситуация	Скрипт	Коммуникация
Название услуги, в рамках оказания которой происходит общение	Описание конкретной ситуации, которая может возникать при оказании услуги	Перечень действий, которые необходимо совершить, чтобы услуга была оказана корректно. Действия необходимо пронумеровать	Конкретные примеры формулировок, которые уместно использовать при общении в рамках данной ситуации в соответствии со скриптом. Нумерация пунктов коммуникации должна соответствовать нумерации скрипта

СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ НЕОБХОДИМЫ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ЧИТАТЕЛЕМ О ЗАМЕНЕ ДОКУМЕНТА

- 1.** Читатель утратил или привел в ненадлежащее состояние библиотечный документ и:
 - A.** готов возместить его стоимость,
 - B.** готов произвести замену издания за свой счет,
 - C.** принес взамен неподходящее издание,
 - D.** не готов возмещать ущерб.

- 2.** Читатель хочет вернуть в библиотеку документ в плохом состоянии.

1. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ОБЩЕМ ПОРЯДКЕ ВОЗМЕЩЕНИЯ

Услуга	Ситуация	Скрипт	Коммуникация
Возмещение стоимости или замена утраченного документа	Читатель потерял библиотечную книгу или другой документ	<ol style="list-style-type: none">1. Выразить сожаление.2. Сославшись на Правила библиотеки, предложить принести замену (аналогичное или идентичное издание) или оплатить среднюю рыночную стоимость утерянного издания.3. Спросить, какой из способов удобнее читателю	<ol style="list-style-type: none">1. Мне очень жаль.2. Согласно Правилам библиотеки, у вас есть возможность возместить ущерб, вернув в фонд аналогичное или идентичное издание, или возместить среднюю рыночную стоимость потерянной книги.3. Какой из способов вы предпочитаете?

1А. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРИ ВОЗМЕЩЕНИИ СТОИМОСТИ

Услуга	Ситуация	Скрипт	Коммуникация
Возмещение утраченного документа	Читатель потерял библиотечную книгу и ГОТОВ ВОЗМЕСТИТЬ ее стоимость	<ol style="list-style-type: none">1. Попросить читательский билет и обозначить время, которое необходимо для процедуры.2. Рассчитать среднюю рыночную стоимость издания по утвержденной формуле. Коротко объяснить читателю принцип расчета.3. Сообщить читателю получившуюся сумму, взять оплату и пробить чек.4. Списать книгу с билета читателя. Выдать ему чек.5. По окончании разговора предложить дополнительную помощь. <p>*После общения с читателем отправить заполненную форму расчета стоимости и скриншоты на почту lost@site.ru [о почте см. слайд 17], распечатанную форму с подписью отдать в отдел ... [тут должно быть название вашего отдела, который занимается обработкой таких поступлений], расписаться у них в журнале.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Мне понадобится ваш читательский билет и 5 минут для того, чтобы рассчитать среднюю рыночную стоимость утраченной книги.2. Для того чтобы рассчитать размер компенсации, мы проверяем стоимость книги на основных торговых онлайн-площадках (Озон, Лабиринт и другие магазины) и рассчитываем среднее арифметическое цены.3. Среднерыночная стоимость книги на сегодняшний день составляет...(назвать сумму) рублей. Вы предпочитаете оплатить наличными или картой?4. Книга списана с вашего читательского билета и больше за вами не числится. Возьмите, пожалуйста, чек об оплате. Большое спасибо!5. Я могу еще чем-нибудь вам помочь? – (Если ответ отрицательный.) Спасибо еще раз! Хорошего дня/вечера!

1В. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРИ ЗАМЕНЕ НА ПОДХОДЯЩЕЕ ИЗДАНИЕ

Услуга	Ситуация	Скрипт	Коммуникация
Возмещение утраченного документа	Читатель потерял библиотечную книгу и принес взамен нее подходящее издание	<ol style="list-style-type: none">1. Проверить книгу на соответствие критериям аналогичности и идентичности изданий.2. Поблагодарить читателя за возмещение ущерба.3. Списать с билета читателя утерянный экземпляр.4. По окончании разговора предложить читателю дополнительную помощь. <p>*После общения с читателем передать в отдел управления библиотечным фондом новый экземпляр и данные об утерянной книге.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Все в порядке, эта книга подходит для замены утраченной.2. Спасибо за внимательное отношение к фонду библиотеки!3. Минуту, сейчас я спишу утерянную книгу с вашего читательского билета. [...] Готово, книга больше за вами не числится.4. Я могу еще чем-нибудь вам помочь? – (Если ответ отрицательный.) Спасибо еще раз! Хорошего дня/вечера!

1С. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРИ ПОПЫТКЕ ЗАМЕНЫ НА НЕПОДХОДЯЩЕЕ ИЗДАНИЕ

Услуга	Ситуация	Скрипт	Коммуникация
Возмещение утраченного документа	Читатель потерял библиотечную книгу, принес взамен другую, но она не подходит	<ol style="list-style-type: none">1. С сожалением отказать читателю в приеме книги взамен утерянной.2. Объяснить читателю правила замены книг и требования к аналогам.3. Предложить просто оплатить среднюю рыночную стоимость утраченного издания.4. В случае согласия на денежную компенсацию – предложить рассчитать размер компенсации. Произвести расчет по утвержденной формуле.5. В случае отказа от денежной компенсации – попросить принести издание согласно требованиям к аналогам.6. Если читатель настаивает, чтобы библиотека приняла ту книгу, которую он принес, объяснить, почему библиотека не вправе это сделать, и еще раз предложить альтернативные варианты.	<ol style="list-style-type: none">1. К сожалению, эта книга не подходит в качестве замены утерянной.2. Согласно Правилам пользования, взамен утраченной библиотека может принять только идентичное или аналогичное издание. Идентичное издание – это по сути та же самая книга, просто другой экземпляр тиража. Аналогичные издания должны содержать то же произведение, на том же языке (языках). Оно должно быть издано не ранее двух последних лет и быть сходным по издательскому оформлению (наличие иллюстраций, формат издания, переплет). Обратите внимание, издание может быть принято, только если оно находится в оригинальном издательском переплете и не содержит дефектов, загрязнений, штампов, надписей, вклеек и иных отметок.3. Вы можете не тратить время на поиск идентичного или аналогичного издания и возместить среднюю рыночную стоимость книги. Тогда мы сами купим издание взамен утерянного.4. См. коммуникацию 1а. Взаимодействие при возмещении стоимости.5. Хорошо, тогда прошу вас предоставить в качестве замены издание, соответствующее перечисленным требованиям, в ближайшее время. Вы также всегда можете просто возместить среднюю рыночную стоимость издания.6. К сожалению, библиотека не вправе принять книгу, которая не соответствует требованиям, перечисленным в Правилах пользования. Мы можем принять от вас только идентичное или аналогичное издание. Вы также всегда можете просто возместить среднюю рыночную стоимость издания.

1D. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРИ ОТКАЗЕ ВОЗМЕЩАТЬ УЩЕРБ

Услуга	Ситуация	Скрипт	Коммуникация
Возмещение утраченного документа	Читатель потерял библиотечную книгу и отказывается ее возмещать	<ol style="list-style-type: none">1. Убедиться, что читатель не входит в льготные категории (ветераны ВОВ, ветераны военных действий и военной службы, ветераны труда, инвалиды), которые по Правилам библиотеки освобождаются от уплаты компенсации.2. Предупредить читателя, что он нарушает Правила пользования библиотекой. Напомнить, что, пока он не возместит ущерб, он не сможет брать книги на дом.3. В случае категорического и агрессивного отказа и требования списать книгу, можно сослаться на пункт Правил библиотеки и предупредить, что будет составлен Акт о нарушении, читательский билет будет заблокирован, а пользование библиотекой запрещено.	<ol style="list-style-type: none">1. Вы относитесь к льготным категориям пользователей библиотеки. Вы можете не возмещать потерянную книгу. Я сделаю пометку в вашей карточке, что мы списали вам утраченное издание без компенсации. Я прошу вас обратить внимание на то, что потеря книги ведет к тому, что другие читатели лишаются возможности ее использовать. Пожалуйста, относитесь внимательно и бережно к библиотечным фондам. Благодарю вас за понимание!2. К сожалению, пока вы не возместите утраченное издание, мы не можем выдавать вам книги на дом.3. См. «Принципы коммуникации в конфликтных ситуациях» в приложении 2 Проекта приказа о стандартах очного общения с читателями.

2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРИ ВОЗВРАЩЕНИИ ДОКУМЕНТА В ПЛОХОМ СОСТОЯНИИ

Услуга	Ситуация	Скрипт	Коммуникация
Возврат документов в фонд	Читатель возвращает книгу или другой документ в плохом состоянии (не пригодном для использования другими читателями)	<ol style="list-style-type: none">1. Выразить сожаление и объяснить читателю, почему библиотека не может принять испорченный документ.2. Попросить возместить ущерб: оплата средней рыночной стоимости издания или замена на аналогичное или идентичное издание.3. Если читатель отказывается – убедиться, что читатель не входит в льготные категории: см. п. 1. скрипта 1d. Взаимодействие при отказе возмещать ущерб.4. Если читатель не входит в льготные категории – объяснить, почему мы настаиваем на компенсации. Сообщить, что мы будем вынуждены заблокировать его читательский билет до выплаты компенсации. Напомнить читателю о Правилах пользования и о бережном отношении к изданиям.5. Если соглашается на компенсацию – действовать в соответствии с ситуацией.6. Попрощаться	<ol style="list-style-type: none">1. К сожалению, это издание испорчено, и мы не сможем выдать его другим читателями. Поэтому мы не можем принять его в фонд.2. Вы можете либо оплатить его среднюю рыночную стоимость, либо принести аналогичное или идентичное издание. Какой из вариантов вам был бы удобнее?3. Для льготных категорий см. п. 1 коммуникации 1d. Взаимодействие при отказе возмещать ущерб.4. Я понимаю, что это может вызывать затруднения. К сожалению, порча издания – для библиотеки все равно что его утеря. Если мы не можем выдать книгу другим читателям, значит, библиотека лишилась этого экземпляра. Вам необходимо возместить утерю, чтобы у нас был экземпляр для других читателей. – (Если отказывается.) Мы просим вас возместить утраченную книгу, пожалуйста. – (Если настаивает на отказе.) Извините, мы будем вынуждены заблокировать ваш читательский билет за нарушение Правил пользования библиотекой – до того момента, пока вы не компенсируете ущерб фонду библиотеки. Мне бы не хотелось этого делать, поэтому я прошу вас возместить стоимость утраченной книги.5. См. коммуникацию в соответствующей ситуации.6. Всего вам доброго!

ГЛАВА 2. АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ БИБЛИОТЕКАРЯ ПО ЗАМЕНЕ УТРАЧЕННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПО ЗАМЕНЕ УТРАЧЕННОГО ДОКУМЕНТА НА АНАЛОГИЧНОЕ ИЛИ ИДЕНТИЧНОЕ ИЗДАНИЕ

- 1.** Проверить документ на соответствие критериям аналогичности и идентичности:
 - A.** идентичные издания – издания, содержащие то же произведение, что и в утраченном документе, с теми же выходными данными (издательство, место и дата издания), ISBN (при наличии).
 - B.** аналогичные издания – издания, содержащие то же произведение, на том же языке, изданное не ранее двух последних лет, сходное по издательскому оформлению (наличие иллюстраций, формат издания, переплет).
 - C.** идентичное или аналогичное издание является равноценным утраченному изданию только в случае, если оно находится в оригинальном издательском переплете и не содержит дефектов, загрязнений, штампов, надписей, вклеек и иных отметок.
- 2.** В случае соответствия принять издание на замену.
- 3.** Списать утраченное издание с читательского билета (в АБИС).
- 4.** Передать информацию об утерянном документе, а также новый документ, принятый на замену, в соответствующий отдел или ответственному сотруднику

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ АНАЛОГИЧНОСТИ И ИДЕНТИЧНОСТИ ИЗДАНИЙ

Совпадения с утерянным документом	Идентичное издание	Аналогичное издание
Название произведения	+	+
Язык издания	+	+
Издательство	+	-
Место издания	+	-
Год издания	+	издано в течение двух последних лет
ISBN	+	-
Оригинальный издательский переплет	обязательно	обязательно
Дефекты, загрязнения, штампы, надписи, наклейки	не допускается	не допускается

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПО ВОЗМЕЩЕНИЮ СТОИМОСТИ УТРАЧЕННОГО ДОКУМЕНТА

- 1.** Проверить рыночные цены на идентичное или аналогичное издание на сайтах, специализирующихся на торговле книгами.
- 2.** Сделать скриншоты.
- 3.** Произвести расчет справедливой стоимости издания по одной из четырех формул:
 - 3.1.** Многотиражное издание.
 - 3.2.** Периодическое издание.
 - 3.3.** Букинистическое издание.
 - 3.4.** Издание, которого нет в свободной продаже.
- 4.** Провести операцию по кассе.
- 5.** Списать утраченное издание с читательского билета (в АБИС).
- 6.** Распечатать расчет справедливой (восстановительной) стоимости и поставить подпись.
- 7.** Электронную версию расчета и скриншоты отправить на специально созданную почту на домене библиотек `lost@site.ru`. Письма с этой почты-рассылки получит отдел, который производит списание, и бухгалтерия библиотеки.
- 8.** Принести оригинал расчета с подписью в отдел, который производит списание, и поставить подпись о передаче документа в журнале.

АЛГОРИТМ РАСЧЕТА СТОИМОСТИ МНОГОТИРАЖНОГО ИЗДАНИЯ

- 1.** Проверить рыночные цены на идентичное или аналогичное издание на сайтах, специализирующихся на торговле книгами.
- 2.** Сделать скриншоты.
- 3.** Заполнить форму расчета справедливой стоимости документа:
 - 3.1.** Внести информацию о рыночных ценах на издание, используя не менее трех торговых площадок.
 - 3.2.** Проверить, что коэффициент вариации цен не превышает 33 процента.
 - 3.3.** Внести информацию о сотруднике, подготовившем расчет, и дате подготовки расчета.
- 4.** Передать информацию в отдел управления библиотечным фондом для дальнейшего списания. (далее см. Алгоритм списания на стр. 30).

ПРИМЕР РАСЧЕТА СТОИМОСТИ МНОГОТИРАЖНОГО ИЗДАНИЯ

№	Наименование документа библиотечного фонда	Ед. изм	Кол-во	Источник информации о цене (руб./ед.изм.)			Стоимость документа, определенная методом анализа рынка			Стоимость документа, определенная методом сопоставимых рыночных цен (анализа рынка)			
				labirint.ru	echitai-gorod.ru	respublica.ru	Средняя арифметическая цена за единицу <ц> $V = \frac{\sigma}{\langle c \rangle} * 100$	Среднее квадратичное отклонение $\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (y_i - \langle c \rangle)^2}{n - 1}}$	Коэффициент вариации цен V (%) (не должен превышать 33%) $V = \frac{\sigma}{\langle c \rangle} * 100$	Расчет среднерыночной стоимости (РС) по формуле: v - количество (объем) закупленного товара (работы, услуги); n - количество значений, используемых в расчете; i - номер источника ценовой информации; цi - цена единицы $BC = \frac{v}{n} * \sum_{i=1}^n y_i$	Цена за единицу изм. (руб.)	Цена за единицу изм. с округлением до целого (руб.)	Среднерыночная стоимость с учетом округления цены за единицу (руб.)
1	Зулейха открывает глаза (инв. №)	шт	1	567,00	565,00	400,00	510,67	95,85	18,77	510,67	510,6667	511,00	511,00
В результате проведенного расчета стоимость документа библиотечного фонда составила, руб.:												511	

Расчет подготовил(а):

Ф.И.О	Дата	Должность	Дата подготовки расчета:

Приложение: Снимки экрана (скриншоты) с изображением страниц, сведения с которых использованы для расчета стоимости документа библиотечного фонда, в количестве _ шт.

[Скачать таблицу в формате .xlsx](#)

РАСЧЕТ СТОИМОСТИ ПЕРИОДИЧЕСКОГО ИЗДАНИЯ. АЛГОРИТМ

- 1.** Проверить рыночную стоимость подписки на периодическое издание на сайтах, специализирующихся на таких подписках.
- 2.** Сделать скриншоты.
- 3.** Заполнить форму расчета справедливой стоимости документа:
 - 3.1.** Внести информацию о рыночных ценах на издание, используя не менее трех торговых площадок*.
 - 3.2.** Проверить, что коэффициент вариации цен не превышает 33 процента.
 - 3.3.** Внести информацию о сотруднике, подготовившем расчет, и дате подготовки расчета.
- 4.** Передать информацию в отдел управления библиотечным фондом для дальнейшего списания.

* Сайты, специализирующиеся на подписках, указывают цену за комплект (например, 12 номеров), поэтому при расчете стоимости одного выпуска необходимо разделить цену на 12.

ПРИМЕР РАСЧЕТА СТОИМОСТИ ПЕРИОДИЧЕСКОГО ИЗДАНИЯ

№	Наименование документа библиотечного фонда	Ед. изм	Кол-во	Источник информации о цене (руб./ед.изм.)			Стоимость документа, определенная методом анализа рынка			Стоимость документа, определенная методом сопоставимых рыночных цен (анализа рынка)			
				vipishi.ru	expert.ru	expert.ru/subscribe/item/39	Средняя арифметическая цена за единицу <ц>	Среднее квадратичное отклонение	Коэффициент вариации цен V (%) (не должен превышать 33%)	Расчет среднерыночной стоимости (РС) по формуле: v - количество (объем) закупаемого товара (работы, услуги); n - количество значений, используемых в расчете; i - номер источника ценовой информации; ц _i - цена единицы	Цена за единицу изм. (руб.)	Цена за единицу изм. с округлением до целого (руб.)	Средне-рыночная стоимость с учетом округления цены за единицу (руб.)
						$V = \frac{\sigma}{\langle c \rangle} * 100$	$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (y_i - \langle y \rangle)^2}{n - 1}}$	$V = \frac{\sigma}{\langle c \rangle} * 100$	$BC = \frac{v}{n} * \sum_{i=1}^n y_i$				
1	Журнал «Русский Репортер»	шт	1	150,03	240,00	203,34	47,24	23,23	203,34	203,34	203	203	
В результате проведенного расчета стоимость документа библиотечного фонда составила, руб.:												203	

Расчет подготовил(а):

Ф.И.О	Дата	Должность	Дата подготовки расчета:

Приложение: Снимки экрана (скриншоты) с изображением страниц, сведения с которых использованы для расчета стоимости документа библиотечного фонда, в количестве _ шт.

[Скачать таблицу в формате .xlsx](#)

РАСЧЕТ СТОИМОСТИ БУКИНИСТИЧЕСКОГО ИЗДАНИЯ. АЛГОРИТМ

- 1.** Проверить рыночные цены на идентичное или аналогичное издание на сайтах, специализирующихся на торговле книгами.
- 2.** Убедиться, что данное издание отсутствует в свободной продаже.
- 3.** Проверить наличие издания на букинистических сайтах из рекомендованного списка.
- 4.** Сделать скриншоты.
- 5.** Заполнить форму расчета справедливой стоимости документа:
 - 5.1.** Внести информацию о рыночных ценах на издание, используя не менее двух торговых площадок.
 - 5.2.** Для букинистического издания допустимо превышение 33 процентов коэффициента вариации цен.
 - 5.3.** Внести информацию о сотруднике, подготовившем расчет, и дате подготовки расчета.
- 6.** Передать информацию в отдел управления библиотечным фондом для дальнейшего списания.

ПРИМЕР РАСЧЕТА СТОИМОСТИ БУКИНИСТИЧЕСКОГО ИЗДАНИЯ

№	Наименование доку- мента библиотечного фонда	Ед. изм	Кол-во	Источник информации о цене (руб./ед.изм.)		Стоимость документа, определенная методом анализа рынка			
				www.alib.ru	www.alib.ru	Расчет сред- ней стоимости идентичного/ аналогичного издания	Цена за едини- цу изм. (руб.)	Цена за единицу изм. с округле- нием до целых (руб.)	Среднерыноч- ная стоимость с учетом округ- ления цены за единицу (руб.)
1	Фуко М. Слова и вещи (инв. №)	шт	1	800	1000	900	900	900	900
В результате проведенного расчета стоимость документа библиотечного фонда составила, руб.:									900

Расчет подготовил(а):

Ф.И.О	Дата	Должность	Дата подготовки расчета:

Приложение: Снимки экрана (скриншоты) с изображением страниц, сведения с которых использованы для расчета стоимости документа библиотечного фонда, в количестве _ шт.

[Скачать таблицу в формате .xlsx](#)

РАСЧЕТ СТОИМОСТИ ИЗДАНИЯ, КОТОРОГО НЕТ В СВОБОДНОЙ ПРОДАЖЕ. АЛГОРИТМ

- 1.** Проверить рыночные цены на идентичное или аналогичное издание на сайтах, специализирующихся на торговле книгами.
- 2.** Убедиться, что данное издание отсутствует в свободной продаже.
- 3.** Проверить наличие идентичного или аналогичного издания в фондах других библиотек для определения возможности получения такого издания в порядке межбиблиотечного обмена и изготовления цифровой копии.
- 4.** Сделать скриншоты.
- 5.** Заполнить форму расчета справедливой стоимости документа:
 - 5.1.** Внести информацию о количестве страниц в издании + 1 стр. (обложка).
 - 5.2.** Определить стоимость такого издания, исходя из утвержденных в Библиотеке расценок на сканирование.
 - 5.3.** Внести информацию о сотруднике, подготовившем расчет, и дате подготовки расчета.
- 6.** Передать информацию в отдел управления библиотечным фондом для дальнейшего списания.

ПРИМЕР РАСЧЕТА СТОИМОСТИ ИЗДАНИЯ, КОТОРОГО НЕТ В СВОБОДНОЙ ПРОДАЖЕ

№	Наименование документа библиотечного фонда	Ед. изм	Кол-во	Источник информации о наличии идентичного или аналогичного издания в фондах других библиотек	Количество страниц в документе	Восстановительная стоимость документа, определенная затратным методом					
						Цена за 1 (одну) страницу сканирования документа (руб.)	Цена за 1 (одну) страницу сканирования обложки (руб.)	Расчет восстановительной стоимости (ВС) по формуле: v - количество (объем) страниц, подлежащих восстановлению; n - цена 1 страницы, подлежащей восстановлению, исходя из утвержденных в Библиотеке расценок на сканирование; a - цена 1 страницы обложки документа, подлежащего восстановлению $BC = (n*v)+a$	Цена за единицу изм. (руб.)	Цена за единицу изм. с округлением до целого (руб.)	Восстановительная стоимость с учетом округления цены за единицу (руб.)
1	Сто задач по физике (инв. №)	шт	1	aleph.rsl.ru	58	7,00	7,00	413,00	413,00	413,00	413,00
В результате проведенного расчета восстановительная стоимость документа библиотечного фонда составила, руб.:											413,00

Расчет подготовил(а):

Ф.И.О	Дата	Должность	Дата подготовки расчета:

Приложение: Снимки экрана (скриншоты) с изображением страниц, сведения с которых использованы для расчета восстановительной стоимости документа библиотечного фонда, в кол-ве _ шт.

[Скачать таблицу в формате .xlsx](#)

СПИСОК САЙТОВ, РЕКОМЕНДОВАННЫХ ДЛЯ РАСЧЕТА ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ СТОИМОСТИ ИЗДАНИЙ

Для многотиражного издания	Для периодического издания	Для букинистического издания
https://www.labyrinth.ru	https://vipishi.mostop.ru	https://www.alib.ru
https://www.respublica.ru	https://podpiska.pochta.ru	http://www.libex.ru
https://www.chitai-gorod.ru	https://pressa-rf.ru	http://bukinist23.ru
http://mdk-arbat.ru	https://press.rospress.ru	http://www.findbook.ru
https://www.bgshop.ru	https://www.akc.ru	https://www.ozon.ru
https://www.moscowbooks.ru	а также сайты конкретных периодических изданий	
https://www.ozon.ru		

ГЛАВА 3. ВНЕДРЕНИЕ ПОРЯДКА ВОЗМЕЩЕНИЯ СТОИМОСТИ И ЗАМЕНЫ УТРАЧЕННЫХ ДОКУМЕНТОВ В РАБОТУ БИБЛИОТЕКИ

ШАГИ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ

1. Совместно с сотрудниками, которые участвуют в процессе на разных этапах, адаптировать предложенный алгоритм работы под собственную структуру библиотеки.
2. Взять за основу предлагаемые шаблоны Порядка возмещения пользователями стоимости утраченных документов библиотечного фонда и Порядка замены пользователем утраченного документа библиотечного фонда или разработать собственные документы.
[Скачать шаблоны в формате.docx](#) [Скачать таблицы для расчета в формате.xlsx](#)
3. Проверить Правила пользования библиотеки на соответствие разработанному порядку (см. пример на стр. 30).
4. Добавить соответствующее наименование платежа (компенсация за утраченный документ библиотечного фонда) в справочник номенклатуры (прейскуранта), используемый в программе бухгалтерского учета и в онлайн-кассе.
5. Завести «Журнал учета документов по изданиям, утраченным пользователями». В журнале можно фиксировать: дату, инвентарный номер утраченного документа, Ф.И.О. и подпись передавшего сотрудника, Ф.И.О. и подпись принявшего сотрудника, отметку об утрате в АБИС (или в генеральном каталоге и книге суммарного учета – в соответствии с алгоритмом, принятым в вашем учреждении).
6. Выпустить приказ, утверждающий Порядок возмещения пользователями стоимости утраченных документов библиотечного фонда и Порядок замены пользователями утраченного документа библиотечного фонда, или разработать собственные документы.
7. Адаптировать для своей библиотеки предложенные правила общения с читателем.
8. Провести тренинги для сотрудников, участвующих в процессе, – для освоения правил общения с читателем и алгоритмов работы, в т.ч. проведения расчетов и взаимодействия с коллегами.

ПРИМЕР ВОЗМОЖНОЙ ФОРМУЛИРОВКИ ПУНКТА О ВОЗМЕЩЕНИИ И ЗАМЕНЕ В ПРАВИЛАХ ПОЛЬЗОВАНИЯ

**В перечне обязанностей пользователя библиотеки
(Пользователь Библиотеки обязан):**

При утере или порче документа из фонда Библиотеки заменить его идентичным изданием или изданием, признанным Библиотекой аналогичным и равноценным, либо возместить стоимость документа (определенную в день компенсации ущерба в порядке, установленном Библиотекой в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

АЛГОРИТМ СПИСАНИЯ УТРАЧЕННЫХ ДОКУМЕНТОВ

- 1.** На любой утраченный документ – вне зависимости от способа его возмещения или замены – Комиссия по исключению документов из библиотечного фонда составляет Акт о списании исключенных объектов библиотечного фонда по форме (код по ОКУД 0504144). Акт о списании служит основанием для отражения во внутрибиблиотечном, бухгалтерском и статистическом учетах библиотеки выбытия указанного объекта учета. В Акте о списании отражаются сведения о количестве и общей стоимости исключаемых документов, указывается причина исключения: «утрата». В графе «Направление выбытия» указать номер Приказа, на основании которого происходит выбытие документа. К Приказу обязательно необходимо приложить документы ОБИО (расчеты стоимости).
- 2.** Из документа «Порядок учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»: «Утраченными в процессе использования могут считаться документы, не возвращенные в фонд после выдачи пользователям (читателям, абонентам, сотрудникам библиотеки) в течение трех лет, если пути взаиморасчета и розыска исчерпаны».
- 3.** Документ, полученный взамен утерянного, передается для включения в фонд, проходя принятый в библиотеке «путь книги».

ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА

Цель тренингов – познакомить сотрудников с порядком возмещения стоимости и замены утраченных документов на практике.

Особенно важны тренинги для сотрудников, которые взаимодействуют с читателями: отработка алгоритмов – в т.ч. скриптов, коммуникации и применения таблиц расчета и критериев оценки изданий – позволяет библиотекарям чувствовать себя уверенно и спокойно при общении с посетителями.

Тренинги включают:

- 1.** Краткую теоретическую часть: описание алгоритма работы простым языком.
- 2.** Разыгрывание ситуаций за кафедрой, когда роль читателя выполняет кто-то из коллег, а библиотекарь должен оказать ему (ей) услугу в соответствии с ситуацией так, как он(а) сделал(а) бы это в реальной жизни.
- 3.** Дружелюбное обсуждение каждой разыгранной ситуации: что у библиотекаря получилось сделать удачно, а что можно было бы сделать лучше.
- 4.** Открытое обсуждение всех сложностей, которые возникают в процессе работы как с читателями, так и с коллегами. Внимательное обсуждение каждой проблемы и совместный поиск лучшего решения.

Тренинги необходимо провести для всех вовлеченных сотрудников при внедрении новой системы, а потом повторять их периодически, чтобы информация не забывалась. Они также помогают эффективно обучать новых сотрудников.



Библиотека
им. Н. А. Некрасова

Издание Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
«Центральная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова», 2020

nekrasovka.ru