



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
РОСТОВСКАЯ-НА-ДОНУ ГОРОДСКАЯ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

МБУК Ростовская-на-Дону городская ЦБС

С.М. Джинибалаян

16 ноября 2018 года

**Положение
о порядке работы филиалов МБУК РГЦБС
с пользователями-задолжниками**

город Ростов-на-Дону
2018 год



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
РОСТОВСКАЯ-НА-ДОНУ ГОРОДСКАЯ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

МБУК Ростовская-на-Дону городская ЦБС

С.М. Джинибалаян

16 ноября 2018 года



**Положение
о порядке работы филиалов МБУК РГЦБС
с пользователями-задолжниками**

город Ростов-на-Дону
2018 год

I. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о порядке работы филиалов МБУК РГЦБС с пользователями-задолжниками (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ), Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации (ГПК РФ), Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Административным регламентом № АР-113-13-Т муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг», Уставом МБУК РГЦБС.

1.2. Положение призвано систематизировать работу персонала МБУК РГЦБС по профилактике и ликвидации задолженности, возникшей у получателей муниципальной услуги (пользователей библиотечной системы города), в целях сохранности единого фонда МБУК РГЦБС.

1.3. Термины и определения, используемые в Положении.

- Библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации (филиал), располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам.
- Библиотечный фонд (Фонд) – упорядоченное собрание документов, формируемое библиотекой или иными учреждениями в соответствии их с задачами, типом, видом, и предназначенное для хранения и общественного использования при предоставлении библиотечных услуг (библиотечного обслуживания).
- Документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования, документ обязательно содержит реквизиты, позволяющие однозначно идентифицировать содержащую в нем информацию.
- Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, в том числе законные представители физического лица, пользующееся услугами библиотеки, а также лицо, обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами или участвующее в мероприятиях, проводимых библиотекой.
- Задолженность – несоблюдение пользователем библиотеки срока возврата документа, полученного во временное пользование на абонементе библиотеки или в читальном зале библиотеки;
- Должник – процессуальное положение пользователя библиотеки, в отношении которого принято решение о судебном преследовании;
- Неустойка – санкция, выражающаяся в денежной форме, которая начисляется по причине неисполнения или ненадлежащего исполнения договора на библиотечное обслуживание и выплачивается нарушителем условий договора второй стороне договора;
- Компенсация – денежная сумма, выплачиваемая пользователями библиотек, нарушившими правила пользования библиотекой, что нанесло последней материальный ущерб.

1.4. Персональную ответственность за соблюдение требований Положения несут работники филиалов МБУК РГЦБС, осуществляющие обслуживание пользователей, а по поручению заведующего филиалом МБУК РГЦБС – любые работники филиала.

1.5. Персональную ответственность за организацию работы по предотвращению и ликвидацию имеющейся у пользователя задолженности несут заведующий филиалом МБУК РГЦБС и работник библиотеки, нарушивший требования настоящего Положения.

1.6. Контроль исполнения требований Положения филиалами МБУК РГЦБС осуществляет директор МБУК РГЦБС либо уполномоченные им должностные лица.

II. Порядок работы по профилактике и ликвидации задолженности пользователей библиотеки

2.1. Задолженность у пользователя библиотеки возникает в случае нарушения им сроков возврата документов, установленного Правилами пользования муниципальными библиотеками, а также в случае утраты или порчи (умышленного или случайного) документа пользователем библиотеки.

2.2. Пользователем-задолжником признаётся пользователь библиотеки, не вернувший документы в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента первичного получения документа или последнего продления документа, полученного пользователем библиотеки во временное пользование.

2.3. Обслуживание пользователя библиотеки, имеющего задолженность перед библиотекой, приостанавливается до момента погашения задолженности.

2.4. В целях профилактики возможного возникновения задолженности у пользователя библиотекой работник филиала МБУК РГЦБС, осуществляющий заключение договора на библиотечное обслуживание с пользователем библиотеки (его законным представителем), а также работник филиала МБУК РГЦБС, осуществляющий обслуживание пользователя библиотеки обязаны:

- провести беседу с пользователем библиотеки (его законным представителем) при записи в библиотеку, разъяснив требования Правил пользования муниципальными библиотеками и ответственность за их нарушение, в том числе нарушение сроков возврата документов, их утрату или порчу (умышленную или случайную), что в обязательном порядке фиксируется под роспись пользователя библиотеки (его законного представителя) в договоре на библиотечное обслуживание и согласии на обработку и использование персональных данных пользователя библиотеки (его законного представителя);
- продлить дважды, при отсутствии спроса на документ со стороны других пользователей библиотеки, срок пользования документом по личной просьбе пользователя библиотеки (его законного представителя), в том числе просьбе, поступившей по телефону или по электронной почте;
- контролировать срок пользования документами путём просмотра пользовательских формуляров и сформированных списков пользователей-задолжников в автоматическом режиме в системе OPAC-Global через операцию Циркуляция – Контроль движения документов;
- информировать пользователя библиотеки (его законного представителя) об имеющейся задолженности путем направления не менее 3 (трёх) писем-напоминаний по электронной почте или в телефонном режиме, если разрешение на такое информирование от пользователя библиотеки (его законного представителя) получено в письменном виде, с обязательным проставлением отметки в читательском формуляре пользователя библиотеки о дате отправки электронного письма/дате напоминания в телефонном режиме (такое информирование не может осуществляться чаще, чем один раз в десять календарных дней).

2.5. В случае недостижения положительного результата от проделанной работы, описанной в пункте 2.4 настоящего Положения, заведующий филиалом МБУК РГЦБС обязан:

- организовать посещение по месту регистрации/месту фактического проживания пользователя библиотеки с вручением ему уведомления об имеющейся задолженности и установления конкретного срока возврата документа и росписью пользователя библиотеки (его законного представителя) на втором экземпляре уведомления, о чём в читательском формуляре пользователя библиотекой фиксируется дата его посещения с вручением уведомления, второй экземпляр уведомления хранится в номенклатурном деле филиала МБУК РГЦБС (в случае отказа от получения уведомления, составляется акт об отказе получения уведомления и организуется отправка уведомления посредством почтовой связи ФГУП «Почта России» ценным письмом с описью вложения и уведомлением о получении письма адресатом);
- организовать работу по предупреждению и ликвидации задолженности несовершеннолетними пользователями библиотеки путём взаимодействия с их законными представителями в соответствии с пунктом 2.4 настоящего Положения, при недостижении положительного результата – направляет информацию в комиссию по делам несовершеннолетних по месту жительства пользователя библиотеки с просьбой о содействии в ликвидации задолженности;
- оформить замену пользователями утраченных документов в соответствии с Инструкцией о порядке замены утраченных пользователями документов из фондов МБУК Ростовская-на-Дону городская ЦБС идентичными документами или другими документами, признанными МБУК РГЦБС равноценными;
- применить в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и в рамках своих полномочий меры принуждения (лишение права пользования библиотекой; взыскание неустойки за нарушение сроков возврата документов; взыскание компенсации в случае утраты или порчи (умышленного или случайного) документа пользователем библиотеки и другие меры в соответствии с установленными Правилами пользования муниципальными библиотеками).

2.6. Заведующий филиалом МБУК РГЦБС в конце календарного года проводит анализ эффективности работы по профилактике и ликвидации пользовательской задолженности. Аналитическая справка со статистическими данными, выводами, обобщениями, рекомендациями по улучшению работы с пользовательской задолженностью прилагается к годовому отчету.

III. Досудебная подготовка и судебная защита законных прав и интересов МБУК РГЦБС

3.1. В случае, если проведённые мероприятия, описанные в разделе 2 настоящего Положения, не дали положительного эффекта, заведующий филиалом инициирует досудебную подготовку и судебную защиту законных прав и интересов МБУК РГЦБС, направляя директору МБУК РГЦБС мотивированную служебную записку о подготовке судебного производства с изложением фактических обстоятельств, на которых заведующий филиалом основывает свою просьбу, с приложением доказательств, подтверждающих эти обстоятельства, а также обосновывает сумму имущественного ущерба, причинённого пользователем библиотеки.

3.2. Заведующий филиалом МБУК РГЦБС прикладывает:

- список литературы, не сданной пользователем библиотеки;
- копию формуляра читателя, копии страниц инвентарных книг, на которых есть учётные записи;

- копии таблиц переоценки библиотечных фондов;
- оригиналы документов, подтверждающих работу персонала филиала МБУК РГЦБС по предупреждению и ликвидации задолженности у пользователя библиотеки в соответствии с требованиями настоящего Положения;
- другие материалы и документы по усмотрению заведующего филиалом.

3.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения материалов с резолюцией директора юридическая служба/ведущий юрисконсульт проводит их анализ и принимает процессуальное решение о возможности направления в суд искового заявления или заявления о вынесении судебного приказа, определяет размер государственной пошлины, готовит и направляет пользователю библиотеки досудебную претензию и формирует пакет документов для направления в суд (федеральный или мировой, в зависимости от цены иска/суммы долга) по месту нахождения ответчика/должника.

3.4. В случае подачи искового заявления заведующий филиалом МБУК РГЦБС вызывается в суд в качестве свидетеля для дачи показаний и пояснений по существу исковых требований.

3.5. После вступления судебного решения в силу, юридической службой/ведущим юрисконсультом организуется работа по взысканию задолженности в соответствии с Федеральным законом от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве».

IV. Заключительные положения

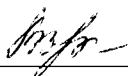
4.1. Требования настоящего Положения обязательны для всех работников МБУК РГЦБС.

4.2. Приложения, являющиеся неотъемлемой частью настоящего Положения:

- Приложение № 1. Типовая форма письма-напоминания об имеющейся задолженности, отправляемого по электронной почте пользователю библиотеки.
- Приложение № 2. Типовая форма уведомления об имеющейся задолженности, вручаемого пользователю библиотеки лично.
- Приложение № 3. Типовая форма акта об отказе в получении уведомления.
- Приложение № 4. Типовая форма письма-информации в комиссию по делам несовершеннолетних.

СОГЛАСОВАНО

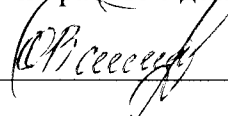
Заместитель директора
по основной деятельности



Т.В. Воропаева

СОГЛАСОВАНО

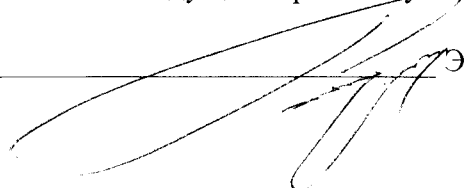
Заместитель директора
по работе с детьми



О.В. Ващенко

СОГЛАСОВАНО

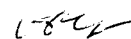
Ведущий юрисконсульт



Э.Д. Коробов

СОГЛАСОВАНО

Начальник ОКиО



Л.В. Беспалая

**Типовая форма письма-напоминания об имеющейся задолженности,
отправляемого по электронной почте пользователю библиотеки**

(примечание: адресант обязан изготовить скриншот экрана с изображением образа отправленного электронного письма, скриншот экрана с изображением образа автоматической информации о доставке электронного письма адресату, а если адресат ответил – скриншот экрана с изображением образа электронного письма с ответом адресата)

Кому: *электронный адрес пользователя библиотеки*

Тема: Напоминание об имеющейся задолженности

Метка: *важные*

Уважаемый Иван Иванович!

Библиотека имени А.И. Солженицына напоминает, что за Вами (*вариант, если электронное письмо адресовано законному представителю пользователя библиотекой: за Вашим сыном Ивановым Петром Ивановичем, 2010 г.р.*) на абонементе нашей библиотеки числятся печатные издания (книги, журналы и проч.):

так как срок пользования указанной литературой истёк 01 октября 2018 года, просим вернуть указанные печатные издания в библиотеку не позднее 08 октября 2018 года.

Библиотека имени А.И. Солженицына расположена по адресу: город Ростов-на-Дону, улица Лелюшенко, дом 15а.

Режим работы библиотеки:

ежедневно с 10:00 до 18:00,

выходные дни: пятница, суббота,

санитарный день: третья среда месяца.

Контактный телефон (863) 201 70 81.

С уважением,

заведующий Библиотекой имени А.И. Солженицына

Вершинина Наталья Юрьевна

f19@donlib.ru

Типовая форма письма-напоминания об имеющейся задолженности,
вручаемого пользователю библиотеки лично
(изготавливается на бланке письма филиала)



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
РОСТОВСКАЯ-НА-ДОНУ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА

БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ А.И. СОЛЖЕНИЦЫНА
(Филиал № 19 МБУК РГЦБС)

344045, г. Ростов-на-Дону
ул. Лелюшенко, 15а

E-mail: f19@donlib.ru

телефон: (863) 201 70 81

Исх. № _____

от «___» _____ 2018 г.

Иванову И.И.

Благотворная 1-я ул., дом 17, г. Ростов-на-Дону, 344045

Уважаемый Иван Иванович!

Уведомляем, что за Вами (*вариант, если электронное письмо адресовано законному представителю пользователя библиотекой: за Вашим сыном Ивановым Петром Ивановичем, 2010 г.р.*) на абонементе нашей библиотеки числятся печатные издания (книги, журналы и проч.):

Срок пользования указанной литературой истёк 01 октября 2018 года.

Учитывая, что Вы своевременно не отреагировали на наши напоминания, отправленные посредством электронной связи *указать даты отправок или телефонных звонков в формате "01 октября 2018 года"* **т р е б у е м:**

1. Возвратить указанные печатные издания в библиотеку в течение трёх рабочих дней с момента получения настоящего уведомления, но не позднее 08 октября 2018 года.

В случае неисполнения настоящего требования оставляем за собой право на обращение в суд за защитой законных имущественных прав и интересов МБУК Ростовская-на-Дону городская ЦБС.

Режим работы библиотеки: ежедневно с 10:00 до 18:00; выходные дни: пятница, суббота; санитарный день: третья среда месяца.

С уважением,
заведующий филиалом

Н.Ю. Вершинина

С уведомлением ознакомлен, экземпляр получил

И.И. Иванов

«___» _____ 2018 года

Типовая форма акта об отказе в получении уведомления
(изготавливается на бланке письма филиала)



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
РОСТОВСКАЯ-НА-ДОНУ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА

БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ А.И. СОЛЖЕНИЦЫНА
(Филиал № 19 МБУК РГЦБС)

344045, г. Ростов-на-Дону
ул. Лелюшенко, 15а

E-mail: f19@donlib.ru

телефон: (863) 201 70 81

Акт

об отказе в получении уведомления о задолженности

Место составления акта: г. Ростов-на-Дону, ул. 1-ая Благотворная, дом 17

Дата составления акта: 12 ноября 2018 года

Время составления акта: 09 часов 49 минут

Мною, заведующим сектором филиала № 19 МБУК РГЦБС (Библиотека имени А.И. Солженицына) Пестриковой Лилии Эрлионовны, в присутствии библиотекаря 1 категории филиала № 19 МБУК РГЦБС (Библиотека имени А.И. Солженицына) Шевцовой Анастасии Григорьевны и Залиуддиновой Зульфии Энверовны, зарегистрированной и проживающей по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. 1-ая Благотворная, 19 (контактный телефон: +7 123 456 78 90), составлен настоящий акт о том, что сегодня, 12.11.2018, в 09 часов 30 минут нами была предпринята попытка вручения уведомления об имеющейся задолженности в возврате ранее полученных в филиале № 19 МБУК РГЦБС печатных изданий (книг, журналов и проч.) гр. Иванову Ивану Ивановичу (зарегистрирован и проживает по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. 1-ая Благотворная, 19):

1. А.А. Ахматова “Стихотворения и поэмы” (Лениздат, 1989, инвентарный номер 0000, штрих-код 000000000000).

Текст акта зачитан гр. Иванову И.И. вслух.

От получения уведомления и копии настоящего акта гр. Иванов И.И. отказался.

Акт составлен в одном экземпляре.

Заведующий сектором _____ Л.Э. Пестрикова

Библиотекарь 1 категории _____ А.Г. Шевцова

_____ З.Э. Залиуддинова