



Правила предоставления услуги внутрисистемного книжного обмена.

Общие положения

1. Настоящие Правила устанавливают общий порядок предоставления услуги Внутрисистемного книгообм.
2. Проект «Внутрисистемный книгообмен» учрежден решением дирекции ЦБС Василеостровского района г. Санкт-Петербурга.
3. Под ВСО понимается услуга по предоставлению читателю возможности получения изданий во временное пользование в любой библиотеке ЦБС В.О.р-на СПб, не зависимо от места хранения данного издания.
4. В ВСО участвуют все библиотеки ЦБС В.О. р-на СПб, выдающие издания из фонда во временное пользование.
5. Услуга ВСО предоставляется бесплатно.
6. Услуга предоставляется только читателям ЦБС В.О. р-на СПб.
7. Каждая библиотека ЦБС В.О. р-на СПб организует структуру (службу) ВСО на базе абонементов.
8. Каждая библиотека ЦБС В.О. р-на СПб назначает ответственного за работу в проекте ВСО.
9. В Правилах используются следующие термины и определения:
 - **Внутрисистемный книгообмен (ВСО)** – услуга по предоставлению пользователям возможности получения издания из любой библиотеки СПб ГБУК ЦБС Василеостровского района (далее библиотека В.О. р-на СПб), путем доставки данного издания в библиотеку-посредник, где пользователь оформил заказ.
 - **Служба ВСО** – это группа специалистов библиотек, выполняющих услугу ВСО: прием, распределение, выполнение заказов и их учет.
 - **Заказ на услугу ВСО** – запрос пользователя на доставку конкретного документа в библиотеку-посредник для последующей выдачи во временное пользование.
 - **Библиотека-посредник** – библиотека ЦБС В.О. р-на СПб, в которую пользователь сделал заказ на услугу ВСО.
 - **Библиотека-держатель** – библиотека ЦБС В.О. р-на СПб, в фонде которой имеется конкретный документ, на который оформлен заказ
 - **Пользователь** – физическое лицо, использующее услуги библиотеки.

Ресурсная база внутрисистемного книгообмена

1. Информационной базой для выполнения заказов являются фонды каждой конкретной библиотеки ЦБС В.О. р-на СПб.
2. Доставка изданий осуществляется сотрудниками подразделений ЦБС В.О. р-на СПб.

Порядок предоставления услуги

1. Обслуживание производится ответственными за ВСО – сотрудниками отделов, выдающих книги во временное пользование вне стен библиотеки.
2. Заказы по ВСО принимаются диспетчером по телефону, через Skype или на листках читательских требований.
3. Заказы по ВСО принимаются от одного читателя в количестве не более 2 экз. в течение одного рабочего дня и только на издания, отсутствующие в фонде библиотеки-заказчика, но имеющиеся в других библиотеках-филиалах ЦБС В.О. р-на СПб.
4. Заявки не принимаются:
 - на газетные статьи;
 - на издания, выданные из фонда библиотеки-заказчика
5. Условиями отказа для внутрисистемного книгообмена являются следующие причины:
 - издание выдано или утеряно;
 - издание не выдается на дом;
 - редкие, ценные, малотиражные издания;
 - документы повышенного спроса;
 - газеты, картографические и изоиздания;
 - справочники, словари, энциклопедии;
 - издания, имеющиеся в фондах библиотеки в единственном экземпляре;
 - документы большого формата (более, чем 290x230 мм);
 - первый экземпляр из Архива печати обязательного экземпляра документов Санкт-Петербурга;
6. Срок выполнения заказа – в соответствии с графиком работы библиотек ЦБС В.О. р-на СПб (в течении 10 рабочих дней).
7. Заказ считается выполненным, когда пользователь получил уведомление о доставке издания в библиотеку-посредник.
8. Пользователь может получить заказанное издание в библиотеке-посреднике в отделе обслуживания в течение 5 рабочих дней.
9. Заказанное издание выдается пользователю в соответствии с правилами книговыдачи ЦБС В.О. р-на СПб.

Технология выполнения услуги

1. Диспетчер, который осуществляет управление ВСО, получает сведения о заказах, следит за соблюдением технологии, инструкций, ведет методическую и отчетную работу. Диспетчер проводит обучение ответственных за услугу ВСО в библиотеках ЦБС В.О. р-на СПб.
2. Диспетчер получает входящие заказы на издания своего фонда от библиотеки-посредника, обрабатывает заказы, оповещает библиотеку-посредника и оформляет издания, приготовленные к отправке.
3. В случае отказа библиотеки-держателя на выдачу издания диспетчер оповещает об этом библиотеку-посредник, а ответственный за услугу уведомляет пользователя об отказе.

4. После доставки издания в библиотеку-посредник, ответственный за услугу уведомляет пользователя о доставленном документе.
5. Издания выдаются во временное пользование читателям согласно правилам библиотеки. Библиотека-держатель документа имеет право ограничить сроки выдачи издания, а также рассматривать возможность продления срока его пользования. Пользователь отвечает за сохранность документа и его своевременный возврат в ту библиотеку, где данное издание было получено.
6. Срок выполнения заказа по ВСО – 10 рабочих дней без учёта времени, потраченного непосредственно на перевозку издания. Срок ответа пользователю, отправившему заказ – 10 рабочих дней.
7. По истечении срока предоставления, издание возвращается в библиотеку-держатель.
8. В процессе выполнения заказа пользователь может при необходимости его отменить, соответственно ответственный за услугу, принявший заказ, подтверждает отмену и прекращает работу по выполнению отмененного заказа.
9. Ответственность за своевременный возврат издания, контакты с пользователем несет библиотека –посредник.
10. Все сотрудники отдела обслуживания должны владеть информацией о заказах ВСО и предоставлять эту информацию диспетчеру ЦБС.
11. Сотрудники отдела обслуживания перед выдачей документа пользователю на дом, обязаны ознакомить последнего с правилами пользования услугой ВСО под подпись, с указанием даты, фамилии с инициалами и контактных данных пользователя для оперативной связи с последним. В случае отказа предоставить эти сведения, услуга будет предоставлена в читальном зале библиотеки-посредника.
12. Обслуживание пользователя, имеющего задолженность больше четырёх месяцев по возврату документов, полученных по ВСО, приостанавливается всеми библиотеками ЦБС В.О. р-на СПб до полного ее погашения.