Общедоступные
БИБЛИОТЕКИ
Санкт-Петербурга

Утверждён дирекцией
Корпоративной сети
общедоступных библиотек
Санкт-Петербурга
02.10.2026 г.

Порядок работы службы Централизованного межбиблиотечного абонемента Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга

1. Общие положения

1.1. Порядок определяет минимально необходимые требования к содержанию и технологии исполнения услуги Централизованного межбиблиотечного абонемента (ЦМБА), качеству и форме их предоставления в системе Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб).

1.2. Порядок предоставления услуги ЦМБА входит в комплекс нормативных документов КСОБ СПб, стандартизирующих направления деятельности библиотек КСОБ СПб по предоставлению библиотечных услуг. Обязателен для всех библиотек-участниц КСОБ СПб.

1.3. Порядок распространяется на специалистов библиотек-участниц КСОБ СПб, вовлеченных в процессы предоставления библиотечно-информационных услуг.

1.4. Основными принципами организации предоставления услуги ЦМБА являются: сквозной технологический процесс (реализация услуги требует координации сотрудников различных структурных подразделений библиотек), сервисный подход (ориентация на потребности пользователя), корпоративное взаимодействие между библиотеками-участницами КСОБ СПб.

1.5. Услуга предоставляется бесплатно.

2. Нормативные ссылки

2.1. Федеральный закон «О библиотечном деле».

2.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (Часть 4. Гл.70).

2.3. Федеральным законом от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»

2.4. Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»

2.5. ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения».

2.6. ГОСТ Р 7.0.103-2023 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения».

2.7. ГОСТ Р 7.0.20 – 2014 «Библиотечная статистика».

2.8. «Правила предоставления услуги Централизованного межбиблиотечного абонемента»

3. Определения

3.1. **Библиотека-держатель –** общедоступная библиотека Санкт-Петербурга, в фонде которой имеется конкретный документ, на который оформлен заказ на услугу ЦМБА.

3.2. **Библиотека-посредник** – общедоступная библиотека Санкт-Петербурга, в которую пользователь сделал заказ на услугу ЦМБА.

3.3. **Виртуальный фонд –** электронные ресурсы (документы, массивы документов), в том числе сторонних организаций, временно доступные читателям Библиотеки на основе лицензионных соглашений Библиотеки с поставщиками и правообладателями электронных лицензионных ресурсов.

3.4. **Внутрисистемный книгообмен –** передача документов во временное пользование из одного подразделения библиотеки (централизованной библиотечной системы) в другое для обеспечения равных условий обслуживания пользователей, независимо от того, где они проживают и каким подразделением библиотеки пользуются

3.5. **Время реакции –** период между поступлением заказа пользователя и началом его обработки диспетчером

3.6. **Диспетчер ЦМБА –** специалист библиотеки-участницы КСОБ СПб, осуществляющий обработку и выполнение запросов на доставку изданий по МБА

3.7. **Документ –** материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования

3.8. **Заказ на услугу ЦМБА –** оформленный на портале КСОБ СПб или других ресурсах, интегрированных с порталом, заказ на доставку документа из одной библиотеки в другую для выдачи во временное пользование

3.9. **Маршрутный лист** – документ, упорядочивающий последовательность доставки заказов библиотекам-посредникам и возвратов библиотекам-держателям

3.10. **Межбиблиотечный абонемент** (МБА) – форма абонемента, основанная на взаимном использовании документов из фондов различных библиотек путем предоставления их во временное пользование читателям или другим библиотекам

3.11. **Модуль администрирования заказов** – это автоматизированное рабочее место диспетчера ЦМБА, службы Электронной доставки документов и Службы бронирования документов. Модуль администрирования является служебной частью портала «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга», связанной с личным кабинетом пользователя. Через модуль администрирования производится получение заказа от пользователя, его обработка, осуществляется обратная связь с пользователем

3.12. **Обработка заказа ЦМБА** – уточнение места хранения документа по данным библиографического описания документа, подготовка документа к отправке

3.13. **Пользователь** – физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой

3.14. **Портал КСОБ СПб** (интернет-портал «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга») – сетевой ресурс (URL: http://spblib.ru/), на котором реализована функция личного кабинета, приватной части портала, посредством которого

зарегистрированный пользователь осуществляет предварительный заказ на доставку документа по ЦМБА и получает оповещение о его выполнении

3.15. **Руководитель службы ЦМБА –** специалист Головного сетевого центра КСОБ СПб, осуществляющий контроль выполнения заказов и соблюдения технологий работы в модуле администрирования Службой ЦМБА, проводящий обучение специалистов работе по данному направлению, осуществляющий методическую поддержку всех процессов, связанных с оказанием услуги

3.16. **Служба ЦМБА –** организованная под руководством Головного сетевого центра КСОБ СПб группа диспетчеров ЦМБА

3.17. **Услуга ЦМБА** – услуга по предоставлению пользователям возможности получения документа из любой библиотеки-участницы КСОБ СПб путем доставки данного документа в библиотеку, в которую пользователем направлен заказ

4. Организация работы службы ЦМБА, требования к специалистам

4.1. Непрерывность, оперативность и качество работы службы ЦМБА обеспечивается взаимозаменяемостью диспетчеров. Каждая библиотека-участница КСОБ СПб обязана направить для работы в службу ЦМБА минимум двух специалистов.

4.2. Диспетчеры ЦМБА не должны совмещать работу в службе ЦМБА с работой в службах бронирования и электронной доставки документов, так как работа в одном модуле администрирования по разным технологиям может негативно влиять на качество выполнения услуги.

4.3. Библиотека-участница КСОБ СПб обеспечивает диспетчера ЦМБА автоматизированным рабочим местом с доступом к интернет, собственным и корпоративным электронным информационным ресурсам, в том числе виртуальному фонду библиотеки.

4.4. Диспетчерами ЦМБА назначаются специалисты, прошедшие обучение в Головном сетевом центре КСОБ СПб и получившие соответствующий сертификат.

4.5. Диспетчеры ЦМБА обязаны проходить переподготовку, если она назначена Головным сетевым центром после внесения изменений в модуль администрирования и изменения технологии обработки заказов.

4.6. Диспетчеры ЦМБА должны уметь свободно пользоваться инструментами поиска в электронном каталоге, ориентироваться в фонде библиотеки.

4.7. Диспетчеры ЦМБА должны быть обучены работе с виртуальным фондом библиотеки.

4.8. Руководитель службы ЦМБА обязан:

- координировать работу службы ЦМБА;
- контролировать соблюдение диспетчерами ЦМБА технологии работы в модуле администрирования заказов, оперативность и качество обработки заказов пользователей службой ЦМБА;
- организовывать и контролировать развозку документов (раздел 7);
- осуществлять методическую поддержку службы ЦМБА (раздел 8).

5. Обработка и выполнение заказов

5.1. Пользователь оформляет заказ на услугу ЦМБА на портале КСОБ СПб (далее – портал) или другом ресурсе, интегрированном с порталом в соответствии с «Правилами предоставления услуги Централизованного межбиблиотечного абонемента».

5.2. Если читатель не имеет личного кабинета на портале и не намерен проходить регистрацию для его оформления, диспетчер библиотеки-посредника оформляет заказ на портале через собственный рабочий личный кабинет.

5.3. Диспетчеру ЦМБА библиотеки-посредника приходит уведомление о поступившем заказе, и он начинает его обработку сразу, как получает доступ к модулю администрирования.

5.4. При работе в модуле администрирования заказов диспетчер обязан строго соблюдать действующую «Инструкцию диспетчера ЦМБА» (приложение 1).

5.5. Время реакции не должно превышать 16 рабочих часов без учета выходных дней библиотеки-посредника. При превышении установленного срока реакции диспетчер обязан уведомить пользователя о причинах задержки и новых сроках обработки заказа.

5.6. При обработке заказа диспетчер ЦМБА в первую очередь должен проверить наличие запрошенного документа в фонде библиотек, входящих в состав той же ЦБС, что и библиотека-посредник. При согласии пользователя, можно предложить ему то же произведение в другом издании или подобное издание другого года выпуска из собственного фонда (п.2.6. Правил ЦМБА).

5.7. При отказе первой библиотеки-держателя диспетчер должен запросить книгу в другой библиотеке, имеющей в наличии запрошенное издание.

5.8. При отказе всех библиотек-держателей или особых условиях выдачи диспетчер библиотеки-посредника обязан уведомить о них пользователя через личный кабинет на портале в развернутой форме. По возможности – предложить ему то же издание в электронном виде из виртуального фонда библиотеки или копию фрагмента документа в соответствии с «Правилами электронной доставки документов» (п. 2.7. Правил ЦМБА).

5.9. При выдаче документа пользователю диспетчер ЦМБА обязан напомнить ему о пунктах 3.10-3.11 Правил ЦМБА:

- Библиотека-держатель имеет право назначать в соответствии со своими локальными актами размеры выплат в виде компенсации за несвоевременный возврат документов пользователем (размеры компенсаций – приложении 2).
- При задолженности больше четырёх месяцев по возврату документов, полученных по ЦМБА, обслуживание пользователя приостанавливается всеми общедоступными библиотеками Санкт-Петербурга до полного ее погашения, в том числе оплаты компенсации за несвоевременный возврат документов (п.3.11 Правил ЦМБА).

Если библиотека-держатель не использует систему быстрых платежей, необходимо предупредить заказчика, что он будет должен оплатить компенсацию за несвоевременный возврат документов непосредственно в библиотеке-держателе.

6. Порядок возврата документов библиотеке-держателю

6.1. Пользователь возвращает документы библиотеке-посреднику, которая оформляет возврат по «Инструкции диспетчера службы ЦМБА».

6.2. Библиотека-посредник передает возвращенные пользователем документы библиотеке-держателю через развозку Головного сетевого центра.

6.3. В случае несогласованной задержки или невозврата документа библиотекой-посредником диспетчер библиотеки-держателя должен уведомить о нарушении руководителя Службы ЦМБА.

6.4. В случае порчи или утраты полученного по ЦМБА документа пользователь обязан заменить его идентичным или признанным библиотекой-держателем равноценным. Согласование замены с библиотекой-держателем производится библиотекой-посредником. Прием, оформление и передача документов, принятых от пользователя взамен утерянных/испорченных, производится библиотекой-посредником. (п. 3.9. Правил).

6.5. При согласовании диспетчер библиотеки-держателя высылает на e-mail диспетчера библиотеки-посредника список изданий, из которых пользователь может выбрать одно для замены утерянного/испорченного (приложение 3). Данное письмо является подтверждением согласования замены.

6.6. При приеме замены оформляется Акт приема/передачи (приложение 4) в 3-х экземплярах, один из которых передается пользователю, один оставляет себе библиотека-посредник (после того, как в нем распишется диспетчер библиотеки-держателя), один – передается библиотеке-держателю вместе с изданием, принятым на замену.

6.7. Библиотека-держатель принимает издания, переданные взамен утерянных, в соответствии со своими локальными актами. В тетради (журнале и т. п.) замены вместо подписи пользователя проставляется № Акта приема/передачи. Акт приема-передачи хранится в соответствии с локальными актами библиотеки-держателя.

6.8. При необходимости уплаты компенсации за несвоевременный возврат документов (п.3.11 Правил ЦМБА) диспетчер библиотеки-посредника:

- запрашивает у библиотеки-держателя точную сумму для уплаты компенсации;
- предъявляет пользователю копии локальных актов библиотеки-держателя, регламентирующих взимание компенсации за несвоевременный возврат документов;
- предлагает внести оплату через систему быстрых платежей, если у библиотеки-держателя подключена данная функция;
- если нет возможность оплаты онлайн, предлагает оплатить компенсацию непосредственно в библиотеке-держателе.

7. Организация развозки заказов

7.1. Доставку документов в рамках услуги ЦМБА осуществляет Головной сетевой центр в соответствии с маршрутным листом.

7.2. Доставку осуществляет курьер 4 раза в неделю (количество развозок может быть увеличено).

7.3. Организатор развозки от Головного сетевого центра обеспечивает курьера маршрутным листом и накладной (приложение 5).

7.4. Диспетчеры библиотек-посредников принимают у курьера заказанные на их адрес документы по накладной и передают ему возвращенные пользователями документы с приложенным «Списком возвращенных изданий» (приложение 6).

7.5. Диспетчеры библиотек-держателей передают курьеру документы для библиотек-посредников с приложенным «Списком отправленных изданий» (приложение 6) и принимают у него возвращенные библиотеками-посредниками документы по накладной.

7.6. Диспетчер библиотеки-держателя в случае приема изданий, переданных взамен утерянных, расписывается в Акте приема/передачи (экземпляре библиотеки-посредника).

7.7. Курьер передает накладную и списки отправленных изданий в Головной сетевой центр.

7.8. Организатор развозки от Головного сетевого центра:

- сверяет доставленные документы со списками отправленных изданий и накладной;
- сверяет доставленные издания со списками возвращенных книг и накладной;
- в случае недостачи отправленных изданий руководитель службы ЦМБА организует работу по их розыску и отправке библиотеке-посреднику;
- в случае недостачи по возвратам руководитель службы ЦМБА организует работу по розыску не возвращенных документов и отправке их библиотеке-держателю.

8. Методическая поддержка службы ЦМБА

8.1. Методическую поддержку службы ЦМБА осуществляет Головной сетевой центр КСОБ СПб, в обязанности которого входит:

- разработка/редактирование регламентирующих, технологических и методических документов по оказанию услуги ЦМБА;
- своевременное информирование диспетчеров ЦМБА о изменениях в правилах и технологии работы службы ЦМБА, решениях дирекции КСОБ СПб и КНТС, касающихся ЦМБА; обеспечение диспетчеров ЦМБА актуальными регламентирующими, технологическими и методическими документами по оказанию услуги;
- проведение методических и обучающих семинаров для диспетчеров ЦМБА, индивидуальное и групповое консультирование, обучение и сертифицирование новых диспетчеров ЦМБА;
- контроль качества выполнения услуги диспетчерами ЦМБА, своевременное информирование о выявленных нарушениях технологии;
- составление методических рекомендаций на основании анализа деятельности службы ЦМБА в целом и диспетчеров отдельных библиотек;
- ведение статистического учета выполнения заказов пользователей службой ЦМБА, анализ показателей, формирование планов и задач, направленных на развитие услуги.

8.2. Диспетчеры ЦМБА обязаны:

- соблюдать «Инструкцию диспетчера ЦМБА»;
- своевременно информировать руководителя службы ЦМБА о изменениях своих контактных данных;

- предоставить и своевременно актуализировать заверенные копии локальных актов своих библиотек, регламентирующие взимание компенсации за несвоевременный возврат документов;
- присутствовать на методических и обучающих семинарах, проводимых Головным сетевым центром;
- своевременно исправлять ошибки, выявленные руководителем службы ЦМБА;

8.3. Ответственные за работу проекта в структурных подразделениях ЦБС обязаны следить за сроками возврата книг по ЦМБА и своевременно напоминать читателям о сроке возврата книг из ЦБС города.