

Работа по предупреждению задолженности читателей в библиотеках

Наталья Сергеевна Пархаева,
гл. библиотекарь
ТОУНБ им. А. М. Горького

Правовое обоснование необходимости работы с задолжниками

Федеральные и региональные документы:

Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ

Статья 9. *«Ответственность пользователей библиотек»*

Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками

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

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. 2021 г.)
«О библиотечном деле»

Статья 13 «Права библиотек»

Библиотеки имеют право:

- 3) **определять сумму залога** при предоставлении книжных памятников, редких и ценных изданий, а также **в других случаях, определенных правилами пользования библиотеками;**
- 4) **определять** в соответствии с правилами пользования библиотеками **виды и размеры компенсации ущерба,** нанесенного пользователями библиотек;
- б) **определять условия использования библиотечных фондов на основе договоров** с юридическими и физическими лицами

Областной закон от 26.06.1997 № 67 (ред. 2019 г.)
«О библиотеках в Тверской области»

Статья 9 *«Ответственность пользователей библиотек»*

Статья 12 *«Права библиотек»* (см. пункты 4, 5)

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. 2022 г.)

На основании **статьи 15** «Возмещение убытков» библиотека, право которой нарушено пользователем, не возвратившем документы, выданные из библиотечного фонда на дом, может требовать полного возмещения причинённых ей убытков

Статьи 330–331 «Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. 2022 г.) позволяют брать неустойку (штраф, пени) с пользователя за нарушение обязательства по своевременному возврату документов в библиотеку.

Соглашение о неустойке должно быть совершено в письменной форме.

На основе **статьи 1064** *«Общие основания ответственности за причинение вреда»*

Гражданского кодекса РФ от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. 2022 г.) **вред, причиненный библиотечному фонду (имуществу юридического лица), подлежит возмещению в полном объёме читателем, причинившим вред**

Библиотека может обратиться в суд с исковым заявлением о востребовании денежной суммы за невозвращённые книги (*общий срок исковой давности три года* – **статья 196** **Гражданского кодекса РФ**)

**В «Типовых отраслевых нормах труда на работы,
выполняемые в библиотеках»,**

утв. Приказом Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477
**указан состав работы с читателями, не возвратившими
документы в срок**

См. II. Нормативная часть

1. Типовые отраслевые нормы труда на работы, выполняемые
в государственных (муниципальных) библиотеках (без
использования автоматизированных систем управления
процессами)

1.5. Работа с читателем

1.5.2. Внутренняя работа

Таблица 8

Организационно-распорядительные документы:

Правила пользования библиотекой

- В правилах пользования библиотекой не должно быть расплывчатых формулировок
- Закрепите возможность напоминания о сроках возврата книг и просрочке даты их возврата

Об этом говорится в «ГОСТе Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» (см. пункты 3.4.14 **извещение о задолженности** — сообщение об истечении срока пользования документом и необходимости его возврата; 3.4.15 **продление срока пользования документом** — увеличение срока пользования документом на абонементе...по инициативе пользователя)

Правила пользования библиотекой

- Пропишите ответственность за задержку книг (оплата неустойки (штраф, пени), а не только за их порчу и утрату
- Укажите, кто может быть освобождён от уплаты неустойки (штрафа, пени) за задержку книг (например, ветераны боевых действий и военной службы, дети до 14 лет, инвалиды, неработающие пенсионеры, читатели, находящиеся на больничном листе...

Напоминаем:

- **соглашение о неустойке (штраф, пени) за несданные в указанный срок книги, можно прописать в договоре на библиотечное обслуживание**
- **При записи пользователя в библиотеку в формуляре читателя делается запись:**

«Правила библиотеки обязуюсь выполнять.

Обязуюсь оплатить неустойку за нарушение сроков возврата документов

_____ (подпись читателя)»

Удержание неустойки (штраф, пени) за пользование литературой сверх установленного срока предусмотрено в правилах пользования Вышневолоцкой ЦБ, Лихославльской ЦБ им. Владимира Соколова, Оленинской ЦС.

На сайте Кимрской городской библиотеки размещено «Положение о компенсации за задержку литературы, взятой во временное пользование в библиотеках (ГК РФ статьи 330-332)»

Какими пунктами можно дополнить правила пользования библиотеки?

Например, в Правилах пользования Лихославльской ЦБ им. Владимира Соколова (ред. 2022 г.) есть важный пункт о том, что для получения изданий на дом при первом посещении библиотеки оформляется формуляр читателя – документ, удостоверяющий факт выдачи литературы на дом и возврата литературы пользователем в библиотеку (п. 2.6.)

В правилах Оленинской ЦС указано: «При оформлении выдачи литературы **пользователь расписывается в формуляре за каждый полученный на дом экземпляр» (п. 5.2.).**

В правилах пользования Бежецкой центральной районной библиотеки им. В. Я. Шишкова предусмотрен пункты о том, что

- пользователи, не возвратившие издания в установленные сроки, являются задолжниками библиотеки (разд. 6);**
- в случае отказа от услуг библиотеки пользователи обязаны вернуть все числящиеся за ними документы (п. 5.2.);**

В Весьегонской ЦБ в соответствии с правилами пользователь несёт полную ответственность за своевременный возврат документов и их сохранность (п. 6.1.5.).

Читателю предоставлено **право продлить срок пользования изданием лично при посещении библиотеки, по телефону, на сайте библиотеки в Личном кабинете, но не более трёх раз подряд, при условии отсутствия спроса со стороны других читателей (п. 6.1.7.)**

**В правилах пользования Бологовской МЦБ есть пункты
следующего содержания:**

- **производить очередную выдачу документов пользователю на дом только после получения от него ранее выданных ему документов, срок пользования которыми истёк (см. п. 4.2.)**
- **...Если после трёх напоминаний документы не возвращены, библиотека может применить по отношению к пользователю следующие меры:**
- **перевести на обслуживание только в читальном зале или под залог...**

Ошибки в правилах пользования библиотекой

- **Правила содержат устаревшие законодательные нормы (утверждённые до 2011 года включительно)**
- **Отсутствуют конкретные пункты в разделе «Обязанности библиотеки» по предупреждению задолженности читателей**
- **Не указываются возможности по продлению книг с помощью интернет-технологий**
- **Остаётся право библиотеки удерживать с пользователей десятикратную стоимость за потерянные книги**

Ошибки в правилах пользования библиотекой

- **По истечении срока возврата документов сотрудник библиотеки напоминает лично или по телефону о необходимости возврата документов в библиотеку**
- **Читатели лишаются права пользоваться всеми услугами библиотеки до тех пор пока не погасится задолженность**
- **Встречаются требования собрать отметки (штампы) всех отделов, подтверждающие возврат документов, при необходимости подписать обходной лист**

Кроме «Правил пользования библиотекой» по предупреждению задолженности и работе с задолжниками может быть **разработан и принят другой локальный организационно-распорядительный документ, например, инструкция, порядок, положение...**

Основные этапы работы библиотек с пользователями по предупреждению и ликвидации задолженности

- 1. Коммуникации с читателями
по предупреждению задолженности**
- 2. Работа с задолжниками**
- 3. Подготовка документов в суд**

Коммуникации с читателями по предупреждению задолженности

Предупредительное информирование:

- Беседы о правилах пользования при записи в библиотеку.
- Предоставление визиток, закладок с режимом работы библиотеки, телефоном, адресов электронной почты, сайта, социальных сетей библиотеки.
- **Напоминание о приближающихся сроках возврата**
- с учётом согласия пользователя на обработку его персональных данных (по телефону, электронной почте, адресу в социальных сетях, контакт в мессенджере...)

2. Работа с задолжниками

Информирование о задолженности:

- После конца срока возврата книг необходимо позвонить читателю
- Дополнительно написать письмо с просьбой о возврате документов и отправить по электронной почте
- Для читателей-должников «со стажем» подготовить и отправить открытки-напоминания

Акции, помогающие вернуть книги в библиотеку

- **Статьи – обращения** (объявления-напоминания в местной прессе о сдаче книг:
Бежецкая ЦРБ им. В.Я. Шишкова, библиотека ЗАТО Озёрный,
Пеновская ЦБС
- **Сообщения и напоминания в социальных сетях:**
Кимрская ГБ, Лихославльская ЦБ им. Владимира Соколова,
ЗАТО Озёрный, Пеновская ЦБС
- **СМС-сообщения:**
Торопецкая БС
- **Оповещение** по Ватсап:
Осташковская ЦБС

Акции, помогающие вернуть книги в библиотеку

- **Дни (недели, декады, месячники) возвращённой (прощённой) книги, прощённого читателя:**

«Верни(те) книгу в библиотеку», «Сдай книгу в библиотеку», «Зайди в библиотеку и верни книгу», «Хочу домой в библиотеку!», «Неделя забывчивого читателя», «День прощённой книги», «День открытых дверей», «Дни прощённых задолжников и возвращённой книги» и др.:

Бельская МЦБ, Вышневолоцкая и Удомельская БС (один раз в квартал), Зубцовская ЦБС, Жарковская МЦБ, Кимрская ГБ, Кимрская ЦБС, библиотеки Конаковского района, Лихославльская, Сандовская БС, МБС гор. Твери, Максатихинская МЦБ, Оленинская, Осташковская, Пеновская ЦБС, Рамешковская ДБ, Ржевская ЦБС, Торопецкая ЦБ и др.

Акции, помогающие вернуть книги в библиотеку

- **Посещения на дому:**

Бежецкая ЦРБ им. В.Я. Шишкова, Бельская ЦБС, библиотеки Конаковского района, Нелидовская ЦБС, библиотека ЗАТО Озёрный

- **Письма-напоминания (извещения, требования):**

Пеновская ЦБС, Сонковская МЦБ, МБС гор. Твери, библиотека ЗАТО Солнечный

Акции, помогающие вернуть книги в библиотеку

- **Объявления**, что 13 числа любого месяца забывчивый читатель может вернуть книги без какого-либо «наказания»:

библиотека пос. Васильевский Мох, Медновская СБ
Калининского района

- **Встречи** с учениками, классными руководителями в школах:

Краснохолмская, Рамешковская, Торопецкая ДБ.

Некорректные акции:

- **Отправка списков учеников-задолжников** в ШКОЛЫ:

Бежецкая ЦРБ им. В. Я. Шишкова

- **Подпись обходных листов** выпускников учебных заведений (колледжей, школ):

Бежецкая ЦРБ им. В. Я. Шишкова, Лихославльская ЦБ им. Владимира Соколова

Акции в библиотеках РФ

- Установка корзины «Подкидыш»
- Проведение «Дней (недель) всепрощения», «Книжной амнистии», «Библиотека без задолжников»
- Привлечение волонтёров для доставки открыток-напоминаний о возврате книг по адресам задолжников
- Возмещение неустойки книгами из личной библиотеки
- Привлечение читателей-задолжников к выполнению небольших волонтёрских заданий (участие в подготовке помещения библиотеки к просветительскому мероприятию, создание видеороликов, оформление выставок...)

Что делать с задолжниками, которые после многочисленных просьб и напоминаний не возвращают добровольно в библиотеку книги и другие издания?

Возможность обратиться в суд — действенная мера

Этому предшествует работа библиотеки с пользователем по претензионному или досудебному урегулированию вопроса о возврате долга (**см. пункт 4 статьи 3**

Гражданского процессуального кодекса РФ):

- **переговоры с должником** (отражаются в читательском формуляре);

- **составление претензии** и её отправка пользователю по электронной почте.

Если читатель не придёт в библиотеку, то претензию надо отправить письмом по всем известным адресам (с уведомлением о вручении)

После срока, указанного в претензии о погашении долга, **оформляется исковое заявление** о взыскании денежной суммы за не сданные книги (другие издания) в суд (с приложением копий документов, подтверждающих задолженность и копией отправленной претензии)

Список источников

1. Регламент действий библиотек в случае невозврата документов в фонд / Библиотека им. Н. А. Некрасова. – Москва, 2022. – Изд. 2-е, доп. – 21 с. – URL : https://pro.nekrasovka.ru/files/взаимодействие_задолжники.pdf (дата обращения: 23.10.2022).
2. Работа с должниками: методические рекомендации по взысканию задолженности через судебное разбирательство (опыт работы Ярославской областной универсальной научной библиотеки им. Н. А. Некрасова) / – Ярославль, (б. г.). – URL: https://filling-form.ru/blank_zayav/43410/index.html (дата обращения: 23.10.2022).
3. Книжная амнистия: доходы и расходы // Независимый библиотечный адвокат. – 2022. – № 4. – С. 69-72.