

11 37
Орловская областная публичная библиотека им.И.А.Бунина
Научно-методический отдел
Сектор маркетинга

Платные услуги в ЦБС (Консультация)

5-ПЛ-90-ЦБ-01

Орловская областная публичная библиотека им.И.А.Бунина
Научно-методический отдел
Сектор маркетинга

Платные услуги в ЦБС (Консультация)

A205661

КРАЕВЕДЕНИЕ
2009

Платные услуги в ЦБС. Консультация / Сост. Л.С.Глоба; ООПБ им.И.А.Бунина. - Орел, 2001. – 30 с.: приложение.

Составитель

Л.С.Глоба

Отв.за выпуск

В.В.Бубнов

Юридическая консультация

И.Л.Селиверстова

Компьютерная верстка:

Л.С.Глоба

Е.В.Тимошук

Орловская областная публичная библиотека им.И.А.Бунина

Специфика библиотечного маркетинга

С начала 90-х годов российские библиотеки начали интегрироваться в рыночные отношения. Термин "рыночные отношения" характеризует социально-экономические отношения библиотеки (производителя) и пользователя (потребителя) в сфере производства и потребления разнообразных услуг/продукции библиотеки.

В этот период активно внедряется технология управления – *маркетинг*, направленный на изучение спроса на производимые товары и услуги с целью наиболее выгодного сбыта, на наиболее полное удовлетворение нужд потребителя, пользователя. Назначение маркетинга - не навязывать продукцию, а наоборот - предложить направления обслуживания и сферы деятельности, которые наиболее предпочтительны населению.

Библиотечный маркетинг - особая философия обслуживания, в основу которого положен приоритет интересов, вкусов, ожиданий тех во имя кого, на чьи средства (отчисления от налогов) существует библиотека.

Библиотечный маркетинг подразделяют на *коммерческий (платный)* и *некоммерческий, неприбыльный (бесплатный)*. Первенство отдается некоммерческому.

Любая объективная оперативная информация (устная, фактографическая справка, тематический пакет ксерокопий и т.д.), а также сервисная составляющая библиотечной работы имеют товарную рыночную стоимость, которую можно покрыть как за счет бюджетных средств или целевых отчислений спонсоров (тогда они будут номинально бесплатны), так и оплатить в качестве сверхнормативной услуги/продукции, за счет собственных средств читателя или коллективного абонента.

Недостаточное бюджетное финансирование библиотек (а оно никогда не может быть достаточным) побуждает их к поиску других источников финансирования, дополнительных доходов.

Естественно, что самые предпочтительные услуги это те, которые можно отнести к категории традиционных и оплаченных населением через налоги без взимания с конкретного пользователя. Далее идут мероприятия, профинансированные в рамках целевых социальных программ, как правило, органами местной власти. Затем следуют услуги в адрес юридических лиц, так называемые хоздоговорные работы. И если все возможности получить дополнительные средства исчерпаны, стоит обратиться к платным услугам.

Если же расширение платных услуг осуществляется за счет традиционных, то это может привести к конфронтации с пользователями. Важно не идти вразрез с социальной миссией библиотеки. Внедрение платных услуг целесообразно тогда, когда повышается качество обслуживания, увеличивается рейтинг библиотеки.

Что же включает в себя понятие "платные услуги"?

Платные услуги - это совокупность процессов и результатов сверхнормативной библиотечно-информационной и иной деятельности,

ориентированной на удовлетворение нетрадиционных запросов различных групп пользователей, предусматривающей возмездный характер экономических взаимоотношений с ними и обеспечивающей получение соответствующих финансовых поступлений.

Платное обслуживание предоставляется библиотеками также с целью интенсификации использования имеющегося и привлечения дополнительного ресурсного потенциала, усиления экономической заинтересованности сотрудников, укрепления материально-технической базы библиотеки.

Отличительными признаками платных услуг являются:

- денежный эквивалент,
- сервисная ориентация,
- мобильность рекламного перечня в соответствии с конъюнктурным спросом.

Где кончаются традиционные библиотечные услуги, которые согласно Закону о библиотечном деле, должны предоставляться бесплатно, и где начинаются дополнительные услуги, предоставляемые за плату?

В настоящее время рабочая группа РБА (в составе Т.Ким и Л.Куликовой) разработала проект Стандарта публичной библиотеки в соответствии с действующим в РФ законодательством, где определены обязательные бесплатные услуги.

Существуют два официальных документа, в которых даны перечни услуг, относящихся к основным видам деятельности библиотеки. Это - Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП)(1993 г.) (см. Приложение 1) и Общероссийский классификатор услуг населению ОКОО2-93(ОКУН) (1993 г.) (см. Приложение 2). Именно эти документы лежат в основе отнесения библиотечных услуг к тому или иному виду деятельности.

Наличие платных услуг предполагает наличие двух счетов на основную библиотечную деятельность и предпринимательскую.

Используются различные признаки для классификации платных услуг.

Наиболее оптимально моделировать перечень платных услуг библиотеки позволяет предметно-деятельный уровень ранжирования. В соответствии с ним платные услуги делятся на следующие базовые ассортиментные группы:

1. Библиотечно-информационные услуги. Осуществляются за счет средств библиотеки. Включают:

- приоритетный доступ к новым поступлениям,
- выдача фондовых документов из читального зала на дом (на ночь, праздничные и выходные дни);
- предоставление изданий конъюнктурной тематики;
- подбор документов по заданным критериям;
- тематическое информирование;
- составление библиографических материалов;
- выполнение фактографических справок;
- редактирование библиографических описаний, индексирование авторских работ;
- составление каталогов домашних библиотек

и др.

2. Прибиблиотечные сервисные услуги. Гарантируют дополнительные удобства, облегчают эксплуатацию оргтехники, предоставляют возможность проката, ремонта оборудования социального назначения. Среди них:

- прием по телефону предварительной заявки и подбор фондовых документов;
- прием запросов и сообщение по телефону разнообразных справок;
- постановка на очередь и информирование о возврате необходимого документа;
- бронирование документа на определенный период;
- продление срока пользования, сверх установленного срока;
- иноязычные переводы;
- машинописные работы;
- доставка документов пользователям на дом, к месту работы;
- переплет листовых материалов;
- предоставление помещения для занятий и т.п.;
- прокат и перезапись материалов на небумажных носителях информации (кассетах, дисках, дискетах);
- прокат и ремонт аудио-видеотехники, компьютеров;
- продажа канцтоваров;
- предоставление машинного времени.

3. Кансалтинговые, образовательные услуги. Способствуют овладению систематизированными знаниями и умениями с помощью или в условиях библиотеки. Среди них:

- консультирование по оформлению библиографических описаний и составление списков к научным работам;
- организация разноплановых лекториев, экскурсий по библиотеке;
- предоставление пакетов библиографических материалов и повышение квалификации (стажировка) библиотечных работников других библиотек;

4. Досуговые услуги:

- кружки и клубы по интересам, лектории, дискотеки, игротеки;
- предоставление игровых автоматов и приставок;
- разработка сценариев;
- экскурсионно-туристская деятельность.

5. Издательско-полиграфические услуги. Связаны с репродуцированием и тиражированием печатной продукции. В частности:

- копирование фондовых документов;
- выпуск информационных изданий;
- редакционно-издательские услуги с использованием ЭВМ;
- и др.

6. Рекламные, посреднические услуги коммуникативно воздействуют на потребителей, нацелены на представительство сторонних интересов. Это:

- размещение рекламной продукции в библиотеке и ее изданиях;
- раздача и рассылка рекламных материалов, проведение рекламных мероприятий;
- организация обменного пункта литературы и кассет домашних собраний;
- целевое комплектование библиотек;
- оформление подписки на периодику;

- продажа печатной продукции;
- сдача в аренду или субаренду части занимаемых помещений;
- предоставление номера служебного телефона в качестве контактного;
- размещение сторонней информации на Доске платных объявлений
- и др.

Предпринимательская деятельность библиотек

Помимо платных услуг библиотеки имеют возможность заниматься предпринимательской деятельностью.

В своей предпринимательской деятельности библиотека приравнивается к предприятию и попадает под деятельность Закона РФ "О предприятиях и предпринимательской деятельности" (1994 г.)

К предпринимательской деятельности относятся следующие виды деятельности библиотек:

- сдача в аренду, реализация основных фондов и имущества библиотеки, не связанных с культурной деятельностью;
- торговля покупными товарами и оборудованием;
- долевое участие в деятельности коммерческих мероприятий, организаций, в том числе культуры;
- осуществление, приносящих доход, не предусмотренных Уставом операций, работ, услуг;
- приобретение акций, облигаций, ценных бумаг и получению доходов (дивидендов, процентов) по ним.

Здесь целесообразно использование различных вариантов договоров, обеспечивающих юридическую защиту интересов сторон, их взаимные обязательства, экономические отношения.

Договорное обслуживание в библиотеке¹

Привлечению дополнительных средств в библиотеки способствуют различные виды (формы) договоров. Основными из них являются:

1. Договор купли-продажи - услуг/продукции; конкретных прав, арендные;
2. Договор подряда на создание и передачу интеллектуального продукта (услуг/продукции); об информационно-консалтинговом и ином обслуживании; на рекламу услуг или вида деятельности;
3. Договор о совместной деятельности - договор о творческом сотрудничестве; агентские договора; договор о кредитовании. Они заключаются с целью объединения усилий для совместного решения общей (информационной, издательской, хозяйственной и т.д.) задачи. Наряду с библиотекой могут выступать государственные и негосударственные организации, предприятия и учреждения.
4. Особые виды договоров - учредительные (с учредителем); внутрибиблиотечные (о создании временного творческого коллектива, выполнении внутреннего целевого подряда, закрепления отношения внутренней аренды и др.)

¹ Более подробно данное направление деятельности библиотеки будет рассмотрено в одном из следующих материалов НМО

Платное абонементное обслуживание в библиотеке

Платные абонементы получили широкое распространение в деятельности библиотек (см. Приложение 3). Эта форма обслуживания позволяет гибко реагировать на текущие запросы пользователей. Среди них наиболее популярными являются:

- ночной, выходного/праздничного дня;
- популярной (актуальной) литературы;
- залоговые;
- функциональные: предварительного заказа, библиографический и др.

Что касается *залоговых абонементов*, то в чистом виде они на практике встречаются не часто. Залоговый абонемент удобен в следующих случаях: при выдаче малозэкземплярных, ценных изданий, литературы повышенного спроса. Принцип залогового абонемента может использоваться при выдаче литературы временным читателям, читателям-задолжникам, читателям, ранее нанесшим значительный урон библиотеке и т.п. Залоговые абонементы позволяют защитить фонды библиотек.

Принцип залогового абонемента используется, как правило, и при организации различных платных абонементов.

Суть залогового абонемента заключается в том, что пользователь вносит залог в размере, определенном библиотекой стоимости документа (рыночной, полуторократной и т.д.) и оплачивает сумму за пользование изданием необходимое количество суток. Если издание не возвращается в срок или испорчено, сумма залога поступает в распоряжение библиотеки и расходуется на пополнение фонда платного абонемента.

Начальный капитал для организации платного абонемента может быть получен различными способами. Например, литературу можно взять на реализацию у книготоргующей организации с отсрочкой платежа. Первоначальные средства (в денежном выражении или непосредственно книги, периодика) могут быть получены от читателей, спонсоров.

При организации платных абонементов следует избегать следующих нарушений:

1. Фонд платных абонементов не должен формироваться за счет бюджетных средств. Он формируется только из внебюджетных средств.
2. Книги платных абонементов не могут отбираться из уже сформированного фонда библиотеки. Фонд должен формироваться специально и целенаправленно.
3. Учет документов целесообразно вести в общей книге суммарного учета и на карточках учетного каталога с отметкой (например: ПА - "платный абонемент", ПУ - "платные услуги" и т.п.).

Выдача литературы с платных кафедр входит в общую книговыдачу библиотеки.

Целесообразно регулярно проводить анализ соотношения этих показателей (как и показателей соотношения различных финансовых средств в бюджете библиотеки (ЦБС)).

Правовая база платных услуг.

Закрепление деятельности по оказанию платных услуг в документах ЦБС

Деятельность библиотек на рынке платных услуг и продукции регламентируется рядом нормативно-правовых документов, основу которых составляют: Гражданский кодекс РФ (1994 г., 1996 г.), налоговое законодательство, законы РФ «Об авторском праве и смежных правах» (ред.1995г.), «О защите прав потребителей» (ред.1999 г.) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (1992 г.), федеральные законы «О некоммерческих организациях» (ред.1999 г.), «Об информации, информатизации и защите информации» (1995 г.), «О библиотечном деле» (1994 г.), «Положение об основах хозяйственной деятельности финансирования организаций культуры и искусства» (1995 г.), Закон Орловской области «О библиотечном деле в Орловской области» (2000г.).

Библиотеки должны иметь четкую юридически грамотную внутреннюю стандартизацию, в соответствии с существующими документами российского и регионального уровня.

Деятельность библиотеки (ЦБС) по оказанию платных услуг, предпринимательская деятельность требуют закрепления в следующих документах:

- Уставе библиотеки (ЦБС);
- Правилах пользования библиотекой (ЦБС);
- Положении о дополнительных платных услугах ЦБС (см. Приложение 3).;
- Положении о дополнительных платных услугах библиотеки-филиала;
- Перечнях платных услуг ЦБС и структурных подразделений;
- Положениях и Правилах на отдельные виды услуг (см. Приложения 4,5).

В Уставе необходимо заложить все виды хозяйственной и предпринимательской деятельности, которыми ЦБС собирается заниматься. Следует отразить, что библиотека является некоммерческой организацией, не ставит извлечение прибыли в качестве основной задачи. Что данной деятельностью она занимается или предполагает заняться в целях расширения перечня предоставляемых пользователям услуг и социально-творческого развития библиотеки (ЦБС). Указание в перечне названий услуг, не совпадающих (хотя бы примерно) с формулировками классификаторов, означает, что библиотека занимается предпринимательской деятельностью. Поэтому в Уставе библиотеки эти платные виды деятельности должны быть указаны как основные.

В Правилах пользования библиотекой (ЦБС) следует отметить:

- оказание библиотекой (ЦБС) дополнительных платных услуг;
- виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями;²
- условия использования библиотечных фондов на основе договоров юридическими и физическими лицами.

В Положении о платных услугах ЦБС следует указать:

- цели и задачи введения дополнительных платных услуг;
- законодательные акты, которыми они регламентируются;

² Более полно это следует раскрыть в Положении об экономических (штрафных) санкциях ЦБС

- право на заключение договоров с организациями и частными лицами;
- порядок ведения документации и финансовых операций;
- учет, распределение и использование поступающих средств;
- ответственность за качество и организацию услуг;
- ответственность за финансовые операции.

Положение о платных услугах ЦБС и Перечень платных услуг ЦБС утверждаются и директором ЦБС и согласуется с заведующим (начальником) отдела (управления) культуры района, города, а Перечень и с местным управлением (отделом) ценовой политики³.

На платные услуги, включающие множество организационных вопросов, разрабатываются отдельные Правила или Положения (см. Приложения 4-5). Например, на платные абонементы, выполнение фактографических справок и т.д. В них оговариваются:

- права пользователей;
- порядок организации работы;
- ответственность сторон;
- порядок осуществления оплаты и т.д.

К ним прилагаются калькуляция или обоснование цены на ту или иную услугу, технологическая карта (см. Приложения 6-8).

Положения на отдельные виды услуг утверждаются директором ЦБС.

Цена. Ценообразование

В соответствии со ст. 52 "Основ законодательства Российской Федерации о культуре" библиотеки имеют право устанавливать цены (тарифы) на платные услуги самостоятельно.

Концепция цены как элемента маркетинга включает два различных типа цены: цена в денежном выражении (связана с уплатой денежной суммы) и общественная цена. Общественная цена соответствует дополнительному усилию, которое должен приложить покупатель (пользователь), чтобы приобрести товар (дополнительное время, психологическое сопротивление покупке товара/услуги) и т.п.

Следует серьезно подходить к формированию политики цен в денежном выражении.

Ведущим принципом ценообразования на библиотечные услуги является обоснованность, доступность цен для пользователей.

При расчете цен необходимо учитывать 3 фактора:

- размер спроса;
- финансовые результаты и анализ затрат;
- влияние конкуренции.

На каждый товар должен быть не только спрос, но его необходимо продавать по приемлемой цене. Следует выявить целевых покупателей для установления их платежеспособности. Цена не должна быть как слишком низкой, так и слишком высокой. В целом, цена должна выступать в роли баланса покупательских ожиданий.

³ см.: О библиотечном деле в Орловской области: Закон Орловской области. Ст. 10. Права библиотек

При выработке цены обычно исходят из положения, что цены, установленные на платные услуги, должны компенсировать ресурсные затраты и приносить доход. Но при этом доход должен достаточно низким, чтобы привлечь потенциальных пользователей и успешно конкурировать с другими библиотеками и органами НТИ, так как покупатели обычно сравнивают разные источники приобретения товара/услуги. Немаловажную роль играет учет новизны (оригинальность, уникальность) или наоборот.

После того, как все эти факторы учтены, можно приступать к назначению цены, которую можно снижать в период падения спроса.

Основными видами цен на дополнительную библиотечную продукцию/услуги могут быть *прейскурантные* (директивные), определяющие твердую, единую цену и *свободные*, изменяющиеся в зависимости от фактической себестоимости услуги, спроса на нее, конкуренции, платежеспособности пользователей и т.д.

В библиотечной практике повсеместно распространение получили свободные цены, устанавливаемые и индексируемые в соответствии с экономической ситуацией. Нижним пределом является фактическая себестоимость продукции/услуги библиотеки, а верхний уровень зависит от конъюнктуры рынка и ее конкурентоспособности.

Платные услуги, стоимость которых сложно определить, могут иметь договорные цены (подготовка библиографического списка литературы по теме заказчика, составление фактографических, информационно-аналитических справок, чтение лекций, доставка документов индивидуальным и групповым пользователям и т.д.). Договорная форма оплаты позволяет дифференцированно подходить к пользователю, в том числе, учитывать их платежеспособность.

Кроме того, на платных абонеентах, книг приобретенных за внебюджетные средства, может устанавливаться цена в % к стоимости издания.

Отдельным категориям граждан платные услуги могут осуществляться бесплатно или по льготной цене (скидке).

Определение стоимости услуги - довольно сложный процесс. И здесь необходима помощь бухгалтера или экономиста.

В основе экономического обоснования цены лежит *калькуляция сметной стоимости* (см. Приложения 6,8). Калькулирование представляет собой процесс определения себестоимости на единицу изделия (продукции/услуги). Особенность этих правил состоит в том, что они едины для всех субъектов хозяйственной деятельности, но отличаются в зависимости от конкретных условий производства и реализации. Себестоимость в структуре цен составляет около 80% , поэтому ее определение является очень важным моментом.

Для расчета плановой себестоимости библиотечной услуги/продукции учитываются:

- заработная плата штатных и нештатных работников, премии, начисления на зарплату привлекаемых к исполнению работы сотрудников;
- технические и материальные затраты;
- суммы на возмещение амортизации используемого оборудования, общехозяйственных и управленческих затрат.

Процесс калькуляции следует осуществлять следующим образом:

1. Составляется перечень всех видов и этапов работ, необходимых для выполнения услуги.

2. Определяются нормы времени, необходимые для выполнения каждого вида работы, суммируются.

3. Определяется стоимость услуги

3.1. Просчитываются прямые затраты:

3.1.1. Определяются *расходы на оплату труда* работника(ов) занятого(ых) выполнением услуги (за 1 месяц и 1 час)

3.1.2. Рассчитывается величина *начислений на заработную плату* (полученное число умножается на 35,8%);

3.1.3. Определяются *затраты на услугу в соответствии с временным нормативом* (для этого расчетный показатель средней заработной платы одного работника (отдела, библиотеки, ЦБС) с учетом начислений за один час умножается на время, необходимое для выполнения работы).

3.1.4. Определяются *материальные затраты* - расходы на материалы, если это не материалы заказчика;

3.2. Вычисляются *накладные расходы* (основная заработная плата умножается на норматив накладных расходов).

В накладные расходы входят хозяйственные затраты и административно-управленческие расходы. Существует специальный норматив этих затрат для различных учреждений. Если в районе такой норматив отсутствует, то коэффициент накладных расходов можно определить следующим образом: средства, выделенные на материальные затраты разделить на фонд зарплаты библиотечных работников (с учетом начислений) библиотеки/ЦБС.

3.3. Последней статьей затрат являются *амортизационные отчисления*. Это средства, накапливаемые за весь срок службы основных фондов и предназначенные для их обновления. Величина амортизационных отчислений равняется нормативу амортизации, установленному для соответствующих платных услуг и продукции

Затраты суммируются по позициям.

3.4. Устанавливается доля *косвенных расходов* на планирование, организацию, бухгалтерский учет, контроль. Доля косвенных расходов обычно составляет 20% от себестоимости услуги.

3.5. Определяется *итоговая себестоимость единицы выработки* (затраты суммируются по позициям).

3.6. Следующим этапом может стать расчет прибыли. (Норматив рентабельности -15%). Однако, напоминаем, что библиотеки не ставят, как правило, целью извлечение прибыли. А включение в стоимость услуги прибыли, привлечет обоснованное внимание налоговых органов.

3.7. Далее устанавливается цена услуги для потребителя.

Особо следует отметить, что все финансовые операции библиотеки с пользователем необходимо документировать, а собранные суммы направлять на развитие библиотеки, в том числе комплектование фондов, и материальное

поощрение сотрудников библиотеки. Это должно быть обязательно зафиксировано в Положении о платных услугах.

При проведении платных мероприятий библиотека в соответствии с действующим в РФ законодательством имеет право устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

Платные услуги и налоги⁴

Библиотечные учреждения Российской Федерации как хозяйственные субъекты функционируют в многоуровневом и разноаспектном налоговом пространстве. Практически все библиотеки освобождены от налога на добавленную стоимость. Однако данная льгота не распространяется на коммерческую деятельность библиотеки. В ст. 149 Налогового кодекса РФ (2000г) дается перечень услуг, оказываемых учреждениями культуры и искусств, не подлежащих налогообложению

Однако, в отечественной практике реализация системы и принципов налогообложения достаточно много нюансов, существует массив разъяснительных инструктивных и разъясняющих документов, который постоянно изменяется, дополняется и корректируется. Поэтому в вопросах, связанных с проблемами налогообложения, целесообразно обращаться за разъяснением к квалифицированным юристам и специалистам по бухгалтерскому учету.

С чего же следует начать, приступая к внедрению платных услуг?

1. *Тщательно изучите литературу и законодательные документы*, на основании которых будет осуществляться деятельность по предоставлению дополнительных платных услуг.

2. *Проведите комплексное маркетинговое исследование.*

Заострите внимание на 4-х основных вопросах:

- какие услуги целесообразно вводить?
- как оптимально осуществлять услугу?
- где, кто и какую работу должен выполнять, его ответственность?
- на кого ориентированы конечные результаты?

Проанализируйте информационные и материально-технические ресурсы, кадровый потенциал.

Просчитайте, во, что обойдется та, или иная услуга, какую прибыль можно получить?

Предложите читателям и потенциальным пользователям предполагаемый перечень платных услуг. Опросите, за какие дополнительные услуги библиотеки они согласны платить? Выясните, каковы их финансовые возможности (согласны ли они заплатить ту цену, которая предложена Вами?).

4. *Разработайте соответствующие документы*, пересмотрите имеющиеся. Утвердите их в соответствующих органах. Позаботьтесь также о квитанциях, дневниках учета платных услуг, формах договоров и пр.

⁴ См.: Независимый библиотечный адвокат.-1999.-№2.- С.9-42.- (Тема номера:НАЛОГИ)

4. Проведите *рекламную кампанию*.
5. Постоянно *анализируйте*, как ведется работа.
6. Совершенствуйтесь сами и совершенствуйте деятельность по оказанию нетрадиционных услуг.

Заключение

Использование в практике библиотек комплекса инициативных форм хозяйствования, расширение библиотечно-библиографических, информационных услуг позволят им повысить конкурентоспособность в библиотечно-информационной сфере, при умелом сочетании платности и бесплатности услуг поднять престиж среди различных слоев населения, повысить приток активных пользователей, укрепить свое материальное положение.

Литература

Официальные документы

Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая // Собр. Законодательств РФ (далее СЗ РФ). – 1994. - № 32; Часть вторая // СЗ РФ.- №5; Библиотека и закон: Справочник. – Вып.2. – М., 1997. – С. 84 -99.

Налоговый кодекс РФ. Части первая и вторая.-М.,2001.-Ст. 149.

О библиотечном деле: Федеральный Закон (далее ФЗ) от 29 дек. 1994 г. № 78 –ФЗ//СЗ РФ. – 1995. - №1; Библиотека и закон: Справочник. – Вып.1 - М., 1996. – С.42 – 52; Библиотека. – 1995. - №3. – С.41-48.

О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях: ФЗ от 9 янв.1996 г. №2-ФЗ //СЗ РФ. – 1996. - №3.

О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О налоге на прибыль предприятий и организаций»: ФЗ от 31 дек. 1995 г. № 227-ФЗ // СЗ РФ. – 1996.- №1.

О некоммерческих организациях: ФЗ от 12 янв. 1996 г. № 7 –ФЗ // СЗ РФ. – 1999. - № 3; Библиотека и закон: Справочник. – Вып.2. – М., 1997. – С.71 –83.

Об авторском праве и смежных правах: Закон РФ от 9 июля 1993 г. № 5351-1// Ведомости Съезда нар. Депутатов РФ и Верховного совета РФ. – 1993. - № 32; Библиотека и закон: Справочник. – Вып.2. – М., 1997. – С. 115 –127.

Об информации, информатизации и защите информации: ФЗ от 20 февр. 1995 г. № 24 –ФЗ // СЗ РФ. – 1995. - № 8; Библиотека и закон: Справочник. – Вып.2. – М., 1997. – С. 103 –114.

Основы законодательства Российской Федерации о культуре: Закон РФ от 9 окт. 1992. № 3612-1 // Ведомости Съезда нар. Депутатов РФ и Верховного совета РФ. – 1992. - № 46; Библиотека и закон: Справочник. – Вып.1. - М., 1996. – С. 17 –37.

Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусств: Утв. Постановлением Правительства РФ от 26 июня 1995 г. № 609 // СЗ РФ. – 1995. – № 28; Библиотека и закон: Справочник. – Вып.1. – М., 1996. – С. 122 –128.

Публичная библиотека: нормативно-правовая, организационная и методическая база: Сборник документов и материалов. – М.: Либерия, 1999. – 88с.

О библиотечном деле в Орловской области: Закон Орловской области от 26 сент. 2000г. № 161-03// Сборник служебных документов и материалов. – Вып. 1. – Орел, 2001.- С. 3 –15; Орл.правда. - 2000. - 5 окт. - С.2.

Научно-методические публикации

Инициативная деятельность библиотеки: платная интеллектуальная продукция. Научно-практ.пособие / Сост. С.Д.Коллегаева, О.Ф.Бойкова; Науч ред. В.К.Клюев; РГБ. – М., 1999. – 262 с.

Инициативная деятельность библиотеки: платные услуги и обслуживание .
Научно-практ.пособие / Сост. С.Д.Коллегаева, О.Ф.Бойкова; Науч ред. В.К.Клюев;
Рос. Гос.б-ка. – М., 1996.- 203с.

Клюев В.К. Маркетинговая ориентация библиотечно-информационной
деятельности. (Маркетинг в системе управления библиотекой): Учеб пособие. –
М.: Изд-во Моск.гос.ун-та культуры и искусств, 1999. – 144 с.

Клюев В.К. Организационно-правовая регламентация сервисных
направлений деятельности библиотеки // Библиотека и закон: Справочник. –
Вып.3 - М., 1997. – С.99 – 116.

Клюев В.К. Основы инициативной хозяйственной деятельности библиотеки:
Учеб пособие. – М: Изд-во Моск.гос.ун-та культуры, 1998. – 136 с.

Клюев В.К. Правовое поле хозяйственной деятельности библиотеки //
Библиотека и закон: Справочник. – Вып.2. - М., 1997. – С.138 – 181.

Клюев В.К.Современная библиотека: Фин.-экон.аспекты деятельности:
Практ.пособие. - М.,1993. – 144 с.

Клюев В.К. Тартаковская Г.И. Современные формы хозяйственной
деятельности библиотеки. Метод.пособие/ ЦНСХБ РАСХН.- М., 1994. – 40 с.

Коллегаева С.Д. Библиотечное предпринимательство на рынке рекламных
услуг // Библиотека и закон: Справочник. – Вып.3. - М., 1997. – С. 117 – 127.

Коллегаева С.Д. Платные услуги и предпринимательская деятельность
библиотек // Библиотека и закон: Справочник. – Вып.2. - М., 1997. – С. 182 – 195.

Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения:
проблемы и их решения. Пратическое пособие. – М.: Либерея, 2000. – 128 с.

Общедоступная библиотека: Сочетание бесплатных и платных услуг:
Консультация / Белг.гос.б-ка; Сост.Е.А.Козлова, Н.И.Коваленко; Ред.
Н.В.Новикова.- Белгород, 1997. –16 с.+ Пакет док.-ов.

Правовое регулирование инициативных форм хозяйственной деятельности
библиотек/ Нижегородская ГОУНБ; Сост. А.В.Карева, В.Н.Марусова. –
Н.Новгород,1996. – 36 с.

Савар Р. Основы маркетинга для библиотекарей, архивистов и
документалистов/ Пер.с англ. М.В.Котельникова; Науч ред. И.Б.Михнова.– Ч.1-3.
– М.,1992.

Справочник библиотекаря / Под ред. А.Н.Ванеева, В.А.Минкиной. – СПб.,
Изд-во «Профессия», 2000. – 432 с.

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП)

Утвержден Постановлением Верховного Совета РФ от 23.10.1992г. № 3708 –1,
Постановлением Правительства РФ от 12.02.1993 г. № 121

9231000 Услуги библиотек, музеев и культурно-просветительных

- составление библиографических списков и справок по разовым запросам читателей (изготовление копий книг, брошюр, газет, журналов, документов из фондов библиотек); составление каталогов книг, периодических изданий, рукописей, архивных документов, художественных коллекций; переводы литературы с иностранных языков на русский и русского и народов РФ на иностранные языки; доставка читателям книг на дом, к месту работы; письменное информирование читателей о поступлении в фонд библиотеки интересующих их изданий и материалов);
- услуги, предоставляемые лабораториями микрофильмирования и реставрации документов (ремонт документов и книг; изготовление копий документов на копировально-множительных аппаратах; подготовка методических пособий (методик) по выявлению документов; подготовки рабочих инструкций);
- тематическое выявление документов (составление обзоров, подборок, комплектов и справок: тематических, исторических, в том числе генеалогического и биографического характера; исполнение тематических запросов об установлении (подтверждении) отдельных фактов, событий, сведений; использование фото-и кинодокументов; выдача справок информационного характера, изготовление фотоотпечатков, составление тематического перечня и пр., проверка правильности ссылочных данных в документах, диссертациях, монографиях, установление идентификации текстов; научное консультирование по истории вопроса, исторической эпохе, о составе и содержании документов и пр.);
- организация лекториев (кинолекториев, тематических лекций);
- консультации, научные справки населению устные и письменные;
- обучение в платных кружках, студиях, на курсах, (игре на музыкальных инструментах, пению, актерскому мастерству, танцам, изобразительному и декоративно-прикладному искусству);
- организация любительских клубов и объединений по интересам (художественных, естественно-научных, технических, коллекционно-собираТЕЛЬСКИХ, по профессиям, семейного отдыха, знакомств).

9232000 Услуги музеев; услуги по охране исторических памятников, мест и зданий

- показ экспозиций музеев и экспозиций выставок.⁵

⁵ Может иметь отношение к библиотекам.

Общероссийский классификатор услуг населению ОК002-93 (ОКУН)

Утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.06.1993г № 163

053000 9 Услуги библиотек

- составление библиографических списков и справок по разовым запросам читателей;
- изготовление копий книг, брошюр, газет, журналов и документов из фондов библиотек;
- составление каталогов книг, периодических изданий, рукописей, архивных документов, художественных коллекций;
- переводы литературы с иностранных языков на русский язык, с русского на иностранные;
- доставка читателям книг на дом, к месту работы;
- письменное информирование читателей о поступлении в фонд библиотеки интересующих их изданий и материалов;
- формирование фонда материалов по вопросам бизнеса.

053400 2 Прочие услуги учреждений культуры

- услуги творческо-производственных объединений (реставрация книг, картин, магнитных записей);
- услуги студий звукозаписи, грамзаписи;
- монтаж кинофильма по сценарию заказчика;
- монофоническая и стереофоническая запись речи, пения, инструментального исполнения заказчика на магнитную пленку, компакт-диск;
- перезапись музыкальных литературных произведений на магнитную ленту, компакт-диск.

A205661



ПРИМЕРНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
о платных услугах, предоставляемых пользователям
ЦБС

1. Настоящее положение является нормативно-правовым документом _____ ЦБС регламентирующим ее инициативную хозяйственную деятельность.

2. Положение разработано на основании:

- статей 2, 50, 120, 136, 138, 218, 298, 330-333, 334-337, 339, 341, 343-346, 348, 352, 420-425, 427, 432-434, 450-453, 454, 606, 702, 779 Гражданского кодекса Российской Федерации (Ч.1-1994г., Ч.2-1996г.);
- статьи 149 Налогового кодекса Российской Федерации (Ч.2-2000);
- статей 7,14 и 16 Закона РФ «Об авторском праве и смежных правах» (ред.1995 г.);
- статей 4,10,12, 16, 27 и 37 Закона РФ «О защите прав потребителей» (ред. 1999 г.);
- статей 42, 46, 47, 52 Закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (1992г);
- Закона РФ «О налоге на прибыль предприятий» (ред.2001 г.);
- Законов РФ «О залоге» (1992г.), «О стандартизации» (ред.1995г.);
- статей 24 и 26 Федерального закона «О некоммерческих организациях» (ред.1999 г.);
- статей 6, 12 и 13 Федерального закона «Об информации, информатизации и защите информации» (1995 г.);
- статей 7, 13 Федерального закона «О библиотечном деле» (1994г.);
- статьи 10 Закона Орловской области «О библиотечном деле в Орловской области» (2000 г.);

- пунктов 8-11, 13, 19, 24, 25, 32 и 34 «Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (1995 г.);

- п. __ Устава _____ ЦБС (ред. 200_г.)
- Правил пользования ЦБС (г.).

3. Платные услуги оказываются библиотекой заинтересованным пользователям (физическим и юридическим лицам) в рамках внебюджетного финансирования, являются формой инициативной хозяйственной деятельности и реализуются без снижения объема и качества ее основных показателей по бесплатному библиотечному обслуживанию населения.

4. Платные услуги предоставляются с целью:

- более полной реализации прав пользователей на удовлетворение дополнительных библиотечных и информационных потребностей;
- расширения спектра оказываемой эффективной помощи пользователям;

-интенсификации использования имеющегося документного фонда, библиотечного оборудования и помещений, привлечения дополнительного ресурсного потенциала;

- повышения комфортности библиотечного обслуживания;

-создания условий материальной заинтересованности, поддержки инициативного поиска работниками нетрадиционных библиотечных форм обслуживания пользователей;

-развития и укрепления материально-технической базы библиотеки.

5.Номенклатура (перечень) платных услуг определяется в соответствии с

Перечнем платных услуг, предоставляемых населению района/города ЦБС согласно Общероссийского классификатора (ОКДП), утвержденного Постановлением Верховного Совета РФ от 23.10.1992 г. № 3708-1 и Постановлением Правительства РФ от 12.02.1993 г. № 121 (код 9231000 Услуги библиотек...), а так же Общероссийского классификатора услуг населению ОКОО2 –93(ОКУН), утвержденного Постановлением Госстандарта РФ от 28.06.1993 г. № 163 (код 053000 9 Услуги библиотек) с учетом бесплатности основной финансируемой из бюджета деятельности, в зависимости от потребительского спроса и возможностей библиотеки; систематически корректируется в контексте рыночной конъюнктуры.

5.1. На отдельные виды платных услуг библиотека разрабатывает особые положения.

6.Цены на предоставляемые платные услуги устанавливаются специалистами библиотеки/ЦБС на основании калькуляции, (обоснования) и варьируются в зависимости:

- от себестоимости работы;
- планируемой рентабельности;
- уникальности услуг;
- ценности используемых объектов;
- выполнения особых условий (срочности, сложности, сервисности, приоритетности и т.д.).

6.1. Прейскурант цен периодически пересматривается с учетом текущей ситуации.

6.2. Библиотека имеет право устанавливать льготы для различных групп пользователей (указываются конкретные льготы).

7.Оплата за предоставление платных услуг производится сотруднику соответствующего отдела /сектора:

-наличными деньгами (с регистрацией в журнале учета платных услуг и выдачей пользователю квитанции установленного образца);

-безналичным перечислением, по предъявлению пользователем копии платежного поручения или квитанции сбербанка РФ.

8.Выручка от платных услуг хранится в сейфах структурных подразделений ЦБС и сдается их руководителями при наличии реестра не реже 1-го раза в месяц до ___ числа текущего месяца в бухгалтерию управления/отдела культуры, осуществляющую централизованный учет, полученных средств.

9. Полученные библиотекой средства от платных услуг учитываются на расчетном счете библиотеки № _____ и поступают в ее самостоятельное распоряжение.

10. Порядок распределения и использования средств, полученных от реализации платных услуг, определяется коллегиально директором библиотеки совместно с трудовым коллективом, профсоюзом.

10.1. В библиотеке устанавливается следующий порядок распределения и использования внебюджетных средств:¹

11. Координация деятельности по предоставлению библиотекой платных услуг, их рекламе возлагается на методиста (директора, маркетинговую группу и др.).

12. Разработка документации по платным услугам: проектов приказов, положений, калькуляций по каждому виду платных услуг осуществляется...²

13. Ответственность за организацию, осуществление и качество платных услуг, оформление документов первичного бухгалтерского учета несет руководитель соответствующего отдела/филиала, функциональные исполнители.

14. Текущий финансово-хозяйственный контроль за деятельностью отделов/филиалов по осуществлению платных услуг организует директор библиотеки совместно с главным бухгалтером управления/отдела культуры района/города.

15. Библиотека организует широкую информацию населения о возможностях получения соответствующих видов платных услуг, порядке их предоставления. Положение о платных услугах, порядок их предоставления, номенклатура и цены на услуги размещаются в библиотеке в доступных для пользователей местах.

16. О своей деятельности по организации платных услуг библиотека отчитывается перед управлением/отделом культуры администрации района/города.

¹ Наиболее распространенная практика: до 60% - на развитие библиотеки (ЦБС), до 40% - на материальное стимулирование работников

² Например: методистом и руководителем соответствующего отдела/филиала, маркетинговой группой.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Платном абонементе

Орловской областной публичной библиотеки им.И.А.Бунина

1. Деятельность Платного абонемента осуществляется в соответствии с Уставом, Положением о платных услугах, Правилами пользования ООПБ им.И.А.Бунина.
2. Данная платная услуга является дополнительной формой библиотечного обслуживания, способствующей более полному и оперативному удовлетворению запросов пользователей библиотеки на новую литературу, книги повышенного спроса.
3. Фонд Платного абонемента комплектуется за счет внебюджетных средств библиотеки.
4. Кафедра Платного абонемента организована на базе отдела городского абонемента и обслуживает пользователей в режиме его работы.
5. Право пользования услугой имеют все читатели отдела абонемента, не имеющие задолженности.
6. Выдача с кафедры производится на затребованный пользователем срок при внесении им залоговой стоимости в размере не менее полуторократной (150%) стоимости документа (книги).
7. Цена пользования одной книгой с Платного абонемента составляет 3% стоимости книги за 1 сутки.
8. Срок пользования исчисляется со дня выдачи по день возврата, включая праздничные и выходные дни библиотеки.
9. При возврате книги из залога вычитается сумма, соответствующая сроку пользования.
10. Оформление принятого залога, а также другие финансовые операции фиксируются в журнале учета платных услуг отдела и заверяется расписками сотрудника и пользователя. При возврате документа и проведении полного расчета пользователю выдается квитанция установленного образца.
11. При выдаче/возврате документа сотрудник абонемента и пользователь обязаны просмотреть его на предмет выявления, имеющихся дефектов, перечень которых фиксируется в книжном формуляре.
12. В случае утери или порчи документа залоговая сумма пользователю не возвращается, а идет на восстановление издания или его замену.
13. Средства, поступившие за реализацию услуги, не востребованные залогов, компенсационные суммы сдаются в бухгалтерию библиотеки не позднее 30 числа текущего месяца.
14. Полученные средства, идут на развитие библиотеки, приобретение и реставрацию литературы Платного абонемента, материальное стимулирование сотрудников отдела.
15. Дежурство на кафедре, финансовую дисциплину организует заведующая абонементом усилиями сотрудников отдела за счет более интенсивной работы в рамках их основного рабочего времени.
16. Контроль за деятельностью Платного абонемента осуществляет администрация и главный бухгалтер библиотеки.

ПОЛОЖЕНИЕ
о выполнении тематической справки по запросу пользователя
с оформлением читательского требования
(или списка литературы)
на справочном пункте

1. Настоящее положение разработано в соответствии с Уставом, Правилами пользования, Положением о платных услугах ООПБ им.И.А.Бунина в целях более полного и оперативного удовлетворения запросов пользователей, сокращения их личного времени на оформление читательских требований.
2. Выполнение тематической справки по запросу пользователя с оформлением читательского требования является дополнительной платной услугой
3. Данная услуга предоставляется на справочно-информационном пункте библиотеки.
4. Поиск документов осуществляется по запросу пользователя преимущественно в системе АРМ 3 с использованием справочного аппарата библиотеки.
5. Найденные источники просматриваются пользователем, и выбираются для дальнейшего оформления.
6. Количество документов для оформления требований определяется пользователем.
7. Библиотекарь обязан полностью правильно оформить читательские требования на все запрошенные документы или предоставить список литературы в письменном виде.
8. Пользователь обязан произвести оплату по количеству заполненных требований (или названий) в соответствии с расценками, установленными на данный вид услуги.
9. Все финансовые операции оформляются в журнале учета платных услуг. По просьбе пользователя ему выдается квитанция.
10. Средства, полученные от осуществления данной услуги, ежемесячно сдаются в бухгалтерию и используются в целях развития библиотеки и поощрения сотрудников, осуществляющих данную услугу.
11. Ответственность за выполнение данного Положения возлагается на заведующую отделом обработки, функциональных исполнителей.
12. Контроль за соблюдением данного Положения осуществляет директор библиотеки. Контроль за правильностью осуществления финансовых расчетов с пользователями осуществляет главный бухгалтер.

**Калькуляция
сметной стоимости платной услуги,
предоставляемой ООПБ им.И.А.Буннина**

Наименование услуги: *выполнение тематической справки на основе базы данных электронного каталога с заполнением читательского требования или составлением списка литературы*

Единица измерения: *1запрос на 1 документ*

Норматив времени: а) *полный норматив – 0,158(9,48 мин);*

б) *норматив на дополнительную часть услуги – 0,07(4,2мин.)*

Средняя заработная плата работников сектора: *за 1 мес. - 1145 руб.*

за 1 час. - 7руб.46.коп.

Начисления на зарплату (ЗП) – 35,8% : $(7,46 \text{руб.} \times 35,8\% = 2,67 \text{руб.})$

I.Прямые затраты на единицу измерения:

1.Затраты на услугу в соответствии с временным нормативом:

а) $7,46 \text{руб.} \times 0,158 = 1,18 \text{руб.}$

б) $7,46 \text{руб.} \times 0,07 = 0,52 \text{руб.}$

2.Затраты на услугу в соответствии с временным нормативом с учетом начислений:

а) $1,18 \text{руб.} + 35,8\% = 1,6 \text{руб.}$

б) $0,52 \text{руб.} + 35,8\% = 0,71 \text{руб.}$

3. Материальные затраты (на бумагу): 0,01руб.

Итого: а) $1,6 + 0,01 = 1,61 \text{руб.}$

б) $0,71 + 0,01 = 0,72 \text{руб.}$

II.Стоимость услуги с учетом накладных расходов (1,3):

а) $1,18 \text{руб.} \times 1,3 = 1,53 \text{руб.}$

б) $0,52 \text{руб.} \times 1,3 = 0,68 \text{руб.}$

III.Амортизационные отчисления: не определены

IV.Себестоимость услуги (Итого п.п.I-III)

а) $1,61 + 1,53 = 3,14 \text{руб.}$

б) $0,72 + 0,68 = 1,4 \text{руб.}$

V.Дополнительные затраты:

Маркетинг (5%)

а) $3,14 \times 5\% = 0,16 \text{руб.}$

б) $1,4 \times 5\% = 0,07$ руб.

Управленческие расходы (20%)

а) $3,14 \times 20\% = 0,63$ руб.

б) $1,4 \times 20\% = 0,28$ руб.

VI. Полная стоимость услуги:

а) $3,14 + 0,16 + 0,68 = 3,93$ руб.

б) $1,4 + 0,07 + 0,28 = 1,75$ руб.

VII. Стоимость услуги для пользователя

Временная (экспериментальная) стоимость услуги: 1 руб.

Технологическая карта
 на выполнение тематической справки по запросу пользователя
 с оформлением читательского требования
 на основе базы данных электронного каталога

№	Наименование процесса	Единица измерения	Норма времени	Время (мин.)
1	Прием запроса	1 запрос	0,008	0,48
2	Найти и отобразить библиографические записи по условиям (в режиме А С)	1 наименован.	0,05	3,0
3	Вывод на экран б/ф записи	-//-	0,03	1,8
4	Оформление читательского требования (время на написание дублетной каталожной карточки)	1 требование	0,05	3,0
5	Оформление платежных документов	1 документ	0,022	1,3
6	Итого:	-	0,158	9,48
7	Итого сверхнормативного времени (№4-№5):	-	0,07	4,2

Калькуляция
 сметной стоимости платной услуги,
 предоставляемой библиотекой/ЦБС

Наименование услуги:

Единица измерения:

Норматив времени:

Средняя заработная плата работников отдела/библиотеки:

за 1 мес. -

за 1 час.-

Начисления на ЗП - 35,8%

I.Прямые затраты на единицу измерения:

1.Затраты на услугу в соответствии с временным нормативом:

(ЗП за 1 час умножить на норматив времени)

2.Затраты на услугу с учетом начислений на зарплату (ЗП) – 35,8%

(К затратам на услугу в соответствии с временным нормативом прибавить 35,8%)

3. Материальные затраты:

Итого: п.п.1-3

II.Стоимость услуги с учетом накладных расходов :

(затраты на услугу в соответствии с временным нормативом (п.1)
 умножить на коэффициент накладных расходов ЦБС/библиотеки)

III.Амортизационные отчисления:

IV.Себестоимость услуги: (Итого п.п.I-III)

V.Дополнительные затраты (маркетинг, управленческие расходы) – 20-25%

(Себестоимость услуги умножить на %)

VI.Полная стоимость услуги:

(Суммируются себестоимость услуги и дополнительные затраты)

VII.Стоимость услуги для пользователя:

ПОЛОЖЕНИЕ

о платных услугах сектора периодики ООПБ им.И.А.Бунина

1. Платные услуги сектора периодики предоставляются пользователям на основании Устава ООПБ им. И.А.Бунина, в соответствии с Положением о платных услугах библиотеки, перечнем платных услуг и прейскурантом цен на них.
2. Платные услуги предоставляются пользователям сектора с целью удовлетворения их дополнительных потребностей, экономии времени, повышения комфортности обслуживания.
3. Работники сектора обязаны ознакомить пользователей с порядком предоставления платных услуг, при необходимости предъявить пользователю Положение на необходимый вид услуги.
4. В случае несоблюдения пользователем сроков возврата, порчи документов работник сектора имеет право взыскать с него штраф, предусмотренный Положением об экономических санкциях библиотеки или Положением на вид услуги, оказываемый пользователю.
5. Ответственность за оказание платных услуг, правильное оформление соответствующих документов возлагается на всех сотрудников сектора.
6. Ответственность за организацию данной деятельности в секторе периодики возлагается на заведующую сектором.
7. Зав. сектором обязана обеспечить сохранность и учет полученных наличных средств.
8. Средства, полученные от платных услуг, ежемесячно сдаются заведующей сектором (или в его отсутствие работником сектора) в бухгалтерию библиотеки не позднее 30-го числа текущего месяца.
9. Полученные средства направляются на развитие библиотеки, материальное стимулирование работников сектора.

Анкета

Как Вы относитесь к введению платных услуг в нашей библиотеке (ЦБС)?

Уважаемые читатели!

Сегодняшние финансовые возможности библиотек(и) вынуждают нас вводить платные услуги, средства от которых, могут помочь пополнить фонд новыми изданиями, пользующимися повышенным спросом у наших читателей. Надеемся на взаимопонимание и просим ответить на следующие вопросы.

1. Знаете ли Вы, на какие деньги содержится библиотека?

- да; - нет

2. Если "да", то на какие?

3. Как Вы считаете, достаточно ли выделяемой библиотеке суммы?

- да; - нет; - не знаю

4. Как вы отнесетесь к введению в библиотеке платных услуг?

а) *положительно*б) *отрицательно*в) *мне все равно*г) *другое (что именно?)*

5. Если Вы выбрали вариант ответа "отрицательно", ответьте почему?

а) *государственные библиотеки обязаны обслуживать только бесплатно*б) *не имею материальной возможности пользоваться платными услугами*в) *другое (что именно?)*

6. Какими из предложенных услуг Вы бы воспользовались?

(вдт перечень услуг, которые библиотека /ЦБС планирует ввести. Например:

а) *"ночной абонемент";*б) *подбор литературы по заданной теме;*в) *абонемент популярной художественной (учебной) литературы*г) *МБА и т.д.)*

или

Согласны ли Вы платить за следующие услуги

а) *«ночной абонемент»*

- да; - нет;

б) *подбор литературы по заданной теме*

- да; - нет;

и т.д.)

7. Какую сумму вы могли бы заплатить за необходимую(ые) Вам услугу(и)?

8. Какие платные услуги Вы предложили бы еще?

9. Ваши пожелания и предложения по организации дополнительных платных услуг:

Укажите, пожалуйста:

возраст:

социальный статус (нужное подчеркните): работаю; учусь; безработный; пенсионер

Спасибо за ответы!

Платные услуги в ЦБС.Консультация	с.4
Литература	с.15
Приложения	
1.Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКПД)	с.17
2.Общероссийский классификатор услуг населению	с.18
3.Примерное положение о платных услугах, предоставляемых пользователям ЦБС	с.19
4.Положение о Платном абонементе ООПБ им.И.А.Бунина	с.22
5.Положение о выполнении сложной тематической справки...	с.23
6.Калькуляция сметной стоимости платной услуги, предоставляемой ООПБ	с.24
7.Технологическая карта	с.26
8.Калькуляция сметной стоимости платной услуги, предоставляемой библиотекой/ЦБС	с. 27
9. Положение о платных услугах сектора периодики ООПБ им.И.А.Бунина	с.28
10. Анкета «Как Вы относитесь к введению платных услуг...?»	с. 29

Отпечатано в отделе оперативной полиграфии
Орловского областного комитета государственной
статистики. Тираж **40** экз. Заказ № **87**

•

10-221

.