



Библиотека  
им. Н. А. Некрасова

[pro.nekrasovka.ru](http://pro.nekrasovka.ru)

# **РЕГЛАМЕНТ ДЕЙСТВИЙ БИБЛИОТЕК В СЛУЧАЕ НЕВОЗВРАТА ДОКУМЕНТОВ В ФОНД**

Москва, 2021

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	3
Формы работы с задолжниками	4
1. Коммуникация с задолжниками. Рекомендации по стандартам коммуникации	5
1.1. Предварительное информирование	6
1.2. Напоминание о сроках возврата	7
1.3. Информирование о задолженности	9
1.4. Просьба о возврате документов в фонд	11
2. Взыскание компенсации через суд. Рекомендации на основе судебной практики	13
Обращение в суд	14
Юридическое основание для обращения в суд	15
Анализ судебной практики	16
Примеры позиций судов Российской Федерации	17
Алгоритм действий по обращению в суд	19
Приложение. <a href="#">Шаблон заявления в суд</a>	

В работе публичных библиотек часто встречаются ситуации, когда книги слишком долго находятся на руках у читателя и нарушаются сроки возврата. Такие ситуации создают напряжение между читателем и библиотекарем.

Читатель может испытывать неловкость от того, что пропустил срок возврата книги, и опасаться возможных санкций. В случае утери книги эти опасения усиливаются.

Библиотекарь же может чувствовать неловкость или стресс из-за необходимости обращаться к незнакомому человеку с требованиями, пусть даже и законными.

У библиотеки, в свою очередь, есть задача по обеспечению сохранности фонда.

Данное методическое руководство написано сотрудниками Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Центральная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова» — для того, чтобы помочь по возможности избежать конфликтных ситуаций и дать библиотекам ясный механизм действий в случаях, когда читатель не вернул документы в фонд.

Главным документом, регламентирующим отношения библиотеки и читателя, являются Правила пользования. В них должны быть закреплены сроки возврата, правила продления и ответственность за нарушение сроков выдачи книг. В правилах пользования ГБУК г. Москвы «Центральная библиотека им. Н.А. Некрасова» за это отвечает раздел 7.

Для того, чтобы библиотека имела право применять санкции за нарушения правил, в ней должен быть утвержден документ «Перечень и размеры компенсации за нарушение Правил пользования библиотекой». Компенсация за нарушение правил по срокам выдачи книг отражена в пункте 7.

Имея юридические основания, библиотека может работать с задолжниками. Для этого существует несколько инструментов:

## 1. Коммуникация с задолжниками

- 1.1. Предварительное информирование
- 1.2. Напоминание о сроках возврата
- 1.3. Информирование о задолженности
- 1.4. Просьба о возврате документов

## 2. Обращение в суд с иском заявлением

ВВ: Библиотека должна соблюсти все этапы в коммуникации с читателем и не переходить к последнему, игнорируя какой-либо из предыдущих. В противном случае коммуникация с читателем будет недружелюбной.

# 1. КОММУНИКАЦИЯ С ЗАДОЛЖНИКАМИ

Рекомендации по стандартам  
коммуникации

Для того чтобы снижать количество потенциальных конфликтов, библиотекарь должен максимально полно информировать читателя о правилах библиотеки, а также о возможных санкциях за их нарушение. Информирование о правилах пользования библиотекой происходит в момент записи в библиотеку. Также мы можем напоминать о некоторых нюансах правил при оказании конкретных услуг.

Читатель, имеющий полную информацию о своих правах и обязанностях в библиотеке, с большей вероятностью будет им следовать. Многие посетители нарушают правила не потому, что хотят их нарушить, а лишь из-за своей недостаточной информированности.

Важно, что информирование не должно звучать как угрозы, запугивание или даже предупреждение. Библиотека априори верит своему читателю и считает его порядочным и добросовестным человеком. Поэтому цель информирования – прояснить правила и сделать их понятнее в дружелюбной и позитивной форме.

Например, информирование при оформлении читательского билета может звучать так:

- Напишите, пожалуйста, Ваш номер телефона и адрес электронной почты. По ним Вы сможете вовремя получать напоминания о сроках возврата книг.
- Также на Вашу электронную почту мы подключим личный кабинет на сайте [название сайта] – и Вы сможете самостоятельно продлевать и заказывать книги и отслеживать свои заказы.
- Обратите внимание, что литература выдается на срок до 30 дней, и Вы можете продлить ее два раза. Журналы текущего года выдаются на срок до 7 дней, также с возможностью двух продлений\*.

\* Приведены для примера правила книговыдачи, принятые в сети библиотек Москвы.

Чаще всего читатель не возвращает книги своевременно не по злему умыслу, а потому что просто забывает о сроках сдачи или даже о том, что взял на дом тот или иной документ. Лучший способ избежать конфликтной ситуации – просто напомнить читателю о задолженности, вежливо и спокойно. Большинство людей будут рады выполнить уместную просьбу библиотекаря, а сам факт напоминания при корректной коммуникации выглядит заботливо и дружелюбно со стороны библиотеки.

Возможность библиотеки напоминать о сроках возврата книг должна быть закреплена в Правилах пользования. Например, так: «Библиотека имеет право напомнить пользователю о сроках возврата взятых на дом изданий и просрочке даты их возврата путем телефонных звонков, смс-сообщений, почтовых и электронных (e-mail) сообщений».

Библиотека может напоминать о сроке возврата книг незадолго до его конца (например, за 3-5 дней) смс- или e-mail-рассылкой. Если библиотека работает в автоматизированной библиотечной информационной системе (АБИС), удобно настроить автоматическую рассылку.

## ПРИМЕР СМС-РАССЫЛКИ

Продлите Ваши  
книги на [nekrasovka.ru](http://nekrasovka.ru)  
или по телефону  
+7 495 916-93-86

Длина сообщения — 69 символов,  
включая пробелы. Это входит  
в лимит одного смс-сообщения  
на кириллице — 70 символов.

## ПРИМЕР АВТОМАТИЧЕСКОЙ РАССЫЛКИ ПО E-MAIL

Уважаемый читатель Некрасовки,  
пожалуйста, не забудьте, что через 7 дней Вам нужно будет  
вернуть в библиотеку следующие издания: — Oz A., My Michael.  
[a novel]. Amos Oz- 2011 (Vintage Classics) Фонд абонемент.  
Шифр 84.5Изр. Авт. знак О-99. Баркод 2000006611192.

Если Вы хотите оставить их у себя еще на месяц, Вы можете  
сделать это через личный кабинет, по телефону +7 495 916-93-86  
или через станцию самообслуживания в библиотеке.  
Подробности по ссылке.

Новости, а также статьи, записи лекций, подкасты и оцифро-  
ванные издания доступны на [nekrasovka.ru](http://nekrasovka.ru).

Ваша Некрасовка



После конца срока выдачи будет уместно сделать телефонный звонок и дополнительно написать письмо.

Ситуация:

Сотрудник информирует читателя о задолженности по телефону.

Скрипт (порядок действий):

1. поприветствовать читателя, убедиться, что это он, и представиться. Уточнить, удобно ли ему сейчас разговаривать.
2. Проинформировать, какие книги читатель должен сдать в библиотеку. Уточнить, что мешает читателю вернуть документы в фонд библиотеки.
3. Если книги утеряны, проинформировать о возможностях компенсации – См. документ «Рекомендации по внедрению порядка возмещения стоимости и замены документов, утраченных из фонда библиотеки».
4. Если книги не утеряны, сообщить, по каким адресам Некрасовки их можно вернуть. Сообщить, что для этого не нужен читательский билет и читателю не обязательно делать это самому лично.
5. Вежливо напомнить читателю о необходимости возврата документов в фонд библиотеки, спросе других читателей и возможных компенсациях.
6. Попрощаться.

Пример коммуникации (на примере библиотеки им. Н.А. Некрасова):

1. Добрый день! Это \_\_\_\_\_ (назвать имя и отчество читателя)? Меня зовут \_\_\_\_\_ (назвать свое имя и отчество). Вам сейчас удобно разговаривать?
2. Я звоню из библиотеки [имени Некрасова]. У Вас на руках находятся наши книги (назвать количество и перечислить авторов и названия). Они были выданы Вам до \_\_\_\_ (назвать дату) и пока не вернулись к нам в фонд. Скажите, пожалуйста, что мешает Вам вернуть эти книги. Может быть, я смогу Вам помочь?
3. См. документ «Рекомендации по внедрению порядка возмещения стоимости и замены документов, утраченных из фонда библиотеки».
4. Мы выдаем и принимаем книги в разных частях Москвы (перечислить актуальные адреса). Чтобы сдать книги, читательский билет не нужен – достаточно просто принести их в один из адресов работы Некрасовки. Вам даже не обязательно приносить их самому(-ой) – Вы можете попросить об этом друзей или близких. Подскажите, пожалуйста, какой из наших адресов Вам удобнее посетить?
5. Мы очень просим вернуть книги в фонд библиотеки. Их ждут другие читатели. Мы имеем право попросить Вас компенсировать просрочку, но мы бы не хотели этого делать – и очень просим Вас сдать литературу.
6. Надеемся на понимание! Хорошего дня/вечера!

## Ситуация:

Сотрудник информирует читателя о задолженности по электронной почте.

## Скрипт (порядок действий):

1. Поздороваться с читателем, обратиться по имени и отчеству.
2. Проинформировать, какие книги читатель должен сдать в библиотеку.
3. Напомнить читателю о необходимости возврата документов в фонд библиотеки, спросе других читателей и возможных компенсациях.
4. Напомнить, что вернуть книги можно по всем адресам обслуживания Некрасовки, и для этого даже не нужен читательский билет.
5. Уточнить, есть ли что-то, что мешает читателю вернуть документы в фонд библиотеки. Предложить помощь.
6. Поставить личную подпись сотрудника (По оформлению подписи см. рекомендации в [Шаблоне Приказа о стандартах рабочей переписки по электронной почте](#)).

## Пример коммуникации (на примере библиотеки им. Н.А. Некрасова):

1. Добрый день, Имя Отчество!
2. У Вас на руках находятся наши книги (назвать количество и перечислить авторов и названия).
3. Они были выданы Вам до \_\_\_ (назвать дату) и пока не вернулись к нам в фонд. Мы очень просим вернуть книги. Их ждут другие читатели. Библиотека также имеет право попросить Вас компенсировать просрочку, но мы бы не хотели этого делать — и очень просим Вас сдать литературу.
4. Вы можете сдать книги в любом из наших адресов. Информация о них доступна по ссылке: (дать ссылку)  
Чтобы сдать книги, читательский билет не нужен. Их также могут сдать другие люди по Вашей просьбе.
5. Скажите, пожалуйста, есть ли что-то, что мешает Вам вернуть книги в библиотеку? Может быть, я смогу Вам помочь?  
Надеемся на понимание!
6. С уважением,  
Имя Отчество Фамилия  
должность, отдел  
название библиотеки

К сожалению, бывает и так, что читатель не собирается возвращать взятые документы в фонд библиотеки, при этом уважительные причины для этого отсутствуют. Возможно, книга была утеряна, испорчена и т.п. О вариантах коммуникации с читателем и алгоритме действий в этом случае вы можете узнать из наших [Рекомендаций по внедрению порядка возмещения стоимости и замены документов, утраченных из фонда библиотеки](#). В любом случае, библиотека вправе повторно обратиться к читателю с настойчивой, но вежливой и корректной просьбой о возврате документов в фонд или возмещении их утраты.

**Ситуация:**

Читатель сообщает, что потерял или испортил документ из фонда библиотеки. Сотрудник просит читателя возместить ущерб.

**Скрипт (порядок действий):**

1. Проявить сочувствие, выразить сожаление и поддерживать читателя.
2. Сославшись на Правила библиотеки, предложить принести замену (аналогичное или идентичное издание) или оплатить среднюю рыночную стоимость утерянного издания.
3. Спросить, какой способ удобнее читателю.

**Читатель отказывается возмещать ущерб:**

4. Предупредить читателя, что он нарушает Правила пользования библиотекой. Напомнить, что, пока он не возместит ущерб, он не сможет брать книги на дом.
5. В случае категорического и агрессивного отказа и требования списать книгу, можно сослаться на Правила библиотеки и предупредить, что будет составлен Акт о нарушении, читательский билет будет заблокирован, пользование библиотекой запрещено и библиотека будет в праве обратиться в суд. См. «Принципы коммуникации в конфликтных ситуациях» в Приложении 2 [Проекта приказа о стандартах очного общения с читателями](#).

**Пример коммуникации:**

1. Мне очень жаль. Но ничего страшного. В этой ситуации есть несколько вариантов действий.
  2. Согласно Правилам библиотеки, у Вас есть возможность возместить ущерб, вернув в фонд аналогичное или идентичное издание, или возместить среднюю рыночную стоимость потерянной книги.
  3. Какой из способов Вам удобнее?
- Читатель отказывается возмещать ущерб:**
4. К сожалению, пока Вы не возместите утраченное издание, мы не можем выдавать Вам книги на дом.
  5. Ваш отказ вернуть книги или возместить их стоимость вынуждает нас составить Акт о нарушении Правил пользования библиотекой. В этом случае Ваш читательский билет будет заблокирован, и это лишит Вас права пользоваться услугами всех библиотек сети. Кроме того, библиотека может обратиться в суд за компенсацией ущерба.
- Вернуть книги или возместить их стоимость несложно. Пожалуйста, воспользуйтесь этой возможностью.

## **2. ВЗЫСКАНИЕ КОМПЕНСАЦИИ ЧЕРЕЗ СУД**

Рекомендации на основе  
судебной практики

К сожалению, даже все принятые меры по работе с задолжниками – предварительное информирование, напоминание, просьба о возмещении ущерба – иногда не приводят к возврату книг в фонд. Книги остаются недоступными для других читателей на месяцы, а иногда и годы, а после их придется списать из фонда.

В таком случае библиотека может отстаивать свои права в судебном порядке. Важно помнить, что обращение в суд – это действительно крайняя мера, и применять ее стоит далеко не всегда. Решение об обращении в суд должно быть обоснованным с точки зрения срока задолженности и ценности утраченных изданий.

Тем более не нужно постоянно «пугать» читателей подобной перспективой на уровне коммуникации библиотекаря. Библиотека должна оставаться дружелюбным и корректным учреждением даже в тех случаях, когда она защищает свои права.

В Российской Федерации существует положительная практика взыскания ущерба, причиненного библиотекам должниками. Обращаясь в суд, библиотеки руководствуются статьями 15, 393, 394, 1064 Гражданского кодекса РФ, Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле» и другими нормативными правовыми актами.

В Правилах пользования библиотекой редко указывается ее право обратиться в суд за возмещением причиненного читателем ущерба. Бесплатность и общедоступность библиотечного фонда может вызвать у читателя представление, что потеря книги не влечет для него никаких правовых последствий.

В то же время обязанность возместить вред, причиненный библиотеке, вытекает из договорных отношений между библиотекой и читателем. Эта обязанность пользователя дополнительно закреплена в Федеральном законе «О библиотечном деле»: в соответствии с абз. 2 статьи 9 указанного закона, 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.

**Гражданский процессуальный кодекс РФ (ГПК РФ)** предоставляет особый механизм взыскания денежных сумм или истребования движимого имущества, если размер денежных сумм, подлежащих взысканию, или стоимость движимого имущества, подлежащего истребованию, не превышает пятьсот тысяч рублей. Как правило, причиненный читателем ущерб не выходит за вышеописанные рамки. Такой механизм имеет название судебный приказ. В рамках этой процедуры вызов сторон не осуществляется (Глава 11 ГПК, статьи 121–130). То есть достаточно направить в суд пакет документов.

Анализ судебной практики, который подготовил юридический отдел Библиотеки им. Н.А. Некрасова, позволил сделать следующие выводы:

1. В подавляющем большинстве судебных дел суд **выносит решение в пользу библиотек**, т.е. суд обязывает должника возместить ущерб библиотеке в денежном эквиваленте.
2. **Включение в Правила пользования пункта о судебном взыскании причиненного читателем ущерба не является обязательным**, так как такое право у библиотеки имеется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Однако доведение до читателей такого способа взыскания ущерба является предупредительной мерой и способствует профилактике образования задолженностей.
3. Вместе с тем Правила пользования библиотекой должны содержать перечень видов ущерба, который пользователь может причинить библиотеке, **и размеры компенсаций за причиненный ущерб**.
4. Перед обращением в суд рекомендуется несколько раз обратиться к читателю с требованием возместить причиненный ущерб добровольно в соответствии с рекомендациями, изложенными в части 1 настоящего документа. По данной категории дел соблюдение досудебного порядка не является обязательным, в то же время досудебная претензия с разъяснением, что в случае невыполнения требований добровольно библиотека будет вынуждена обратиться в суд, поможет сократить процессуальные издержки библиотеки.



Наименование суда	Предмет исковых требований	Основание исковых требований	Результат рассмотрения спора в суде
<p>Мировой судья судебного участка № 2 г. Зверево Ростовской области</p>	<p>Прокурор г. Зверево обратился к мировому судье судебного участка № 2 г. Зверево Ростовской области с иском в интересах муниципального учреждения культуры г. Зверево «Централизованная библиотечная система» (Краеведческая библиотека-музей) к пользователю библиотеки – физическому лицу о возмещении ущерба, причиненного библиотеке.</p>	<p>Правилами пользования библиотеками Муниципального учреждения культуры г. Зверево «Централизованная библиотечная система» установлена ответственность пользователей библиотек: пользователи библиотек, причинившие ущерб библиотечным фондам, обязаны заменить его таким же изданием или признанным библиотекой равноценным по содержанию и стоимости, а в случае невозможности замены возместить их стоимость в 10-кратном размере.</p> <p>На основании ч. 1 ст. 15 ГК РФ, лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.</p> <p>В соответствии с ч. 1 ст. 1064 ГК РФ, вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.</p>	<p>Суд удовлетворил требование взыскания денежных средств за не возвращенные библиотеке книги.</p>
<p>Мировой судья судебного участка № 1 Фрунзенского района города Ярославля</p>	<p>Государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова» обратилось в суд с иском-требованием к пользователю-задолжнику об исполнении обязанности по возврату литературы и взыскании пеней в пользу библиотеки.</p>	<p>Согласно ст. 309, 310, 314 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства, требованиями закона и иных правовых актов и в установленный срок; односторонний отказ от исполнения обязательства не допускается.</p> <p>В соответствии с п. 1 ст. 330 ГК РФ истец вправе требовать с ответчика взыскания неустойки за неисполнение обязательства.</p> <p>В соответствии с пп. 6.4, 6.3 Правил за невозврат книг предусмотрено взыскание с читателя десятикратной стоимости невозвращенных книг с учетом коэффициентов переоценки фонда, а также пеней за просрочку исполнения обязанности по возврату книг в размере 2 руб. за каждый день просрочки.</p>	<p>Исковые требования удовлетворены частично, так как суд посчитал размер пени, начисленный в соответствии с правилами пользования библиотекой, несоизмеримым причиненному ущербу.</p>

Наименование суда	Предмет исковых требований	Основание исковых требований	Результат рассмотрения спора в суде
<p>Мировой судья судебного участка № 7 Азовского района Ростовской области</p>	<p>ГАУК ЯО «Областная библиотека им. Н.А. Некрасова» (Истец) обратилось в суд с иском к ответчику о взыскании стоимости книги и пени. В обоснование исковых требований указано, что отделом литературы на иностранных языках ГАУК ЯО «Областная библиотека им. Н.А. Некрасова» во временное пользование читателю Авдеву была передана книга, что подтверждается книжным формуляром.</p>	<p>В соответствии с пп. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 Правил пользования ГАУК ЯО «Областная библиотека им. Н.А. Некрасова», ответчик был обязан вернуть книгу в установленный срок, то есть по истечении 2-х месяцев пользования. До настоящего времени обязанность по возврату книги не исполнена.</p> <p>В соответствии с п. 6.4 вышеназванных Правил, библиотека имеет право взыскивать через суд с Читателя, не возвратившего документы по истечении 2-х месяцев, десятикратную стоимость документа с учетом коэффициентов переоценки и пени за просрочку исполнения обязанности по возврату документа.</p>	<p>Дело закончилось мировым соглашением.</p>
<p>Тальменский районный суд Алтайского края</p>	<p>ФГБОУ ВПО «АГУ» (Библиотека) обратилось к мировому судье с иском к Николаеву А.А. о взыскании материального ущерба и пени за нарушение сроков исполнения обязательств, мотивируя свои требования тем, что Николаев А.А., обучаясь в университете, не вернул полученную литературу после отчисления.</p>	<p>В соответствии с ч. 1 ст. 1064 ГК РФ, вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.</p> <p>Согласно ст. 9 ФЗ «О библиотечном деле», пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками.</p> <p>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.</p>	<p>Суд удовлетворил требование о взыскании денежных средств за не возвращенные библиотеке книги.</p>

Для подачи заявления о вынесении судебного приказа библиотека в лице руководителя или иного лица, наделенного полномочиями представлять интересы библиотеки в судебных учреждениях, должна:

1. Оплатить государственную пошлину.
2. Заполнить заявление о вынесении судебного приказа с соблюдением его формы и содержания.  
По ссылке доступен шаблон заявления о вынесении судебного приказа по требованию, основанному на сделке, совершенной в простой письменной форме (договор о библиотечно-информационном обслуживании), и перечень приложений к заявлению.
3. Подать заявление с приложениями в участок мирового судьи.

Участок мирового судьи определяется по адресу регистрации должника и может быть определен на интернет-портале Государственной автоматизированной системы Российской Федерации «Правосудие»:  
<http://msudrf.ru>.

Библиотекам Москвы может быть удобнее использовать сайт Московского городского суда:  
<https://mos-sud.ru/territorial>.

Судебный приказ выносится в течение пяти дней со дня поступления заявления о вынесении судебного приказа в суд без судебного разбирательства и вызова сторон для заслушивания их объяснений (ст. 126 ГПК РФ).