



КОРПОРАТИВНАЯ СЕТЬ  
ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕК  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

**ГОЛОВНОЙ СЕТЕВОЙ ЦЕНТР**  
**КОРПОРАТИВНОЙ СЕТИ ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕК САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**  
ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА им. В. В. МАЯКОВСКОГО

---

**Положение о внутреннем аудите услуг бронирования документов,  
межбиблиотечного абонеента и электронной доставки  
документов Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-  
Петербурга.**

**Содержание:**

1. Общие положения.
2. Услуги, подлежащие исследованиям в рамках внутреннего аудита
3. Методы проведения аудита
4. Порядок проведения аудита

**1. Общие положения:**

1.1. Внутренний аудит услуг бронирования документов, межбиблиотечного абонеента (МБА) и электронной доставки документов (ЭДД) Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб) – комплекс мероприятий по исследованию эффективности и качества процессов предоставления пользователям КСОБ СПб услуг, предусмотренных Положением «О корпоративных сервисных службах КСОБ СПб».

1.2. Порядок проведения исследований определяется Уставом КСОБ СПб, Положением «О портале Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб)», Положением «О корпоративных сервисных службах КСОБ СПб», Стандартом информационно-библиографического обслуживания КСОБ СПб, настоящим Положением и соответствующими правовыми актами РФ.

1.3. Целью внутреннего аудита услуг бронирования документов, межбиблиотечного абонеента (МБА) и электронной доставки документов (ЭДД) КСОБ СПб является повышение качества обслуживания пользователей КСОБ СПб

1.4. Задачами внутреннего аудита услуг бронирования документов, межбиблиотечного абонеента (МБА) и электронной доставки документов (ЭДД) КСОБ СПб являются:

- проверка соблюдения норм обслуживания, технологии работы диспетчеров, работы программного обеспечения;
- анализ выявленных проблем и выработка рекомендаций по их устранению.

1.5. Объектами внутреннего аудита являются:

- сервисные службы КСОБ СПб;
- программно-техническое обеспечение служб (Автоматизированное рабочее место - АРМ).

1.6. В качестве аудитора выступает ЦГПБ им. В. В. Маяковского как Головной центр КСОБ СПб

## **2. Услуги, подлежащие исследованиям в рамках внутреннего аудита**

Исследованиям в рамках внутреннего аудита подлежат следующие сервисные службы КСОБ СПб:

- Услуга бронирования документов,
- Услуга межбиблиотечного абонеента,
- Услуга электронной доставки документов.

## **3. Методы проведения аудита**

Внутренний аудит проводится следующими методами:

- анализ сводного отчета заказов, сформированного на АРМ;
- анализ процесса выполнения конкретных заказов пользователей.

Методика проведения исследований приводится в Приложении к Положению «О внутреннем аудите сервисных служб КСОБ СПб».

На основе проведенных анализов подготавливается справка с оценкой работы служб и рекомендациями по устранению недостатков.

## **4. Порядок проведения аудита**

4.1. Аудит проводится один раз в квартал в начале квартала, следующего за периодом исследования.

4.2. Этапы аудита

- изучение сводного отчета за исследуемый период и выявление несоответствий в технологии выполнения заказов;
- изучение и анализ конкретных заказов, не выполненных без уважительных причин, или выполненных с нарушением технологии;
- размещение заказов аудиторами от имени пользователей через систему заказов на портале КСОБ СПб, анализ их выполнения, в т. ч. путем изучения раздела «Мои заказы» Личного кабинета пользователя. Проводится при необходимости более подробного исследования;
- составление аналитической справки.

З. В. Чалова, председатель КСОБ СПб

/ /

М. Н. Сухарева, руководитель секции сетевого обслуживания пользователей  
Координационного научно-технического совета КСОБ СПб

/ /

Э. Г. Кузнецова, руководитель проекта

/ /

2013 г.