

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 1 из 15

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Кемеровский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО КемГМУ
Минздрава России

проф. Г.В. Попонникова
28 июня 2018 г.



ИНСТРУКЦИЯ
Обслуживание пользователей в читальных залах

СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018

РЕКОМЕНДОВАНО
Советом по качеству
Протокол № 8
от 25 июня 2018 г.

ПРИНЯТО
Ученым советом
Протокол № 10
от 28 июня 2018 г.

Кемерово-2018

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 2 из 15

СОДЕРЖАНИЕ

1	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2	НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	3
3	ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
4	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
5	АЛГОРИТМ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	7
6	ПРАВА.....	10
7	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	10
8	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ.....	11
	ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ.....	13
	ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	14

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 3 из 15

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Инструкция «Обслуживание пользователей в читальных залах» является основным документом, регламентирующим работу с пользователями в читальных залах научной библиотеки федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – НБ КемГМУ) для полного и оперативного библиотечного и информационно-библиографического обслуживания всех категорий пользователей в соответствии с запросами на основе широкого доступа к информационным ресурсам научной библиотеки.

Инструкция «Обслуживание пользователей в читальных залах» научной библиотеки федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Университет) относится к числу организационных, регламентирующих процесс, нормативно-инструктивных документов и является обязательной к применению сотрудниками научной библиотеки Университета, отвечающими за реализацию указанной деятельности.

2 НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ (действующая редакция, 2018);
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 N 78-ФЗ (действующая редакция, 2018);
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р 7.0.97-2016 Организационно-распорядительная документация.

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 4 из 15

Требования к оформлению документов;

- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;
- Система стандартов по информационному и издательскому делу;
- Документы, регламентирующие деятельность библиотек высших учебных заведений. Примерное положение о библиотеке высшего учебного заведения. Примерные правила пользования библиотекой высшего учебного заведения. Примерная структура библиотек высших учебных заведений. Примерные штаты библиотек высших учебных заведений – одобрены Центральной библиотечно-информационной комиссией Минобразования России, 2000 г.;
- Библиотековедение, библиографоведение и информатика: терминологический путеводитель. - М., 2007;
- Устав Университета;
- СТО Правила оформления реквизитов документов;
- Положение о научной библиотеке;
- Положение об отделе обслуживания.

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей Инструкции используются следующие определения и сокращения:

- **библиографическая информация** – информация о документах, необходимая для их идентификации и использования;
- **библиотечная услуга** – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий потребность пользователя библиотеки (выдача и абонирование документов, предоставление информации определенного вида, справок, консультаций и др.);
- **библиотечный фонд** – совокупность всех видов документов, имеющих в библиотеке;
- **выдача ДФБ** – предоставление документа по запросу пользователя

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 5 из 15

библиотеки на абонементе, в читальном зале через нестационарные формы обслуживания или электронные информационные сети;

- **документ фонда библиотеки** – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;
- **запрос пользователя библиотеки** – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги;
- **издание** – документ, предназначенный для распространения содержащейся в нем информации, прошедший редакционно-издательскую обработку, полученный печатанием или тиснением, полиграфически оформленный, имеющий выходные сведения;
- **информационная услуга** – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу;
- **каталог** – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки или информационного центра;
- **комплектование фонда** – совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки, информационного центра;
- **мероприятие** – совокупность действий, организационных форм, ориентированных на контактные группы пользователей в целях удовлетворения их потребностей в знании, информации, общении, рекреации;
- **отказ** – неудовлетворенный запрос пользователя библиотеки;
- **подсобный фонд** - фонд, состоящий из наиболее спрашиваемых документов, приближенный к отделам обслуживания библиотеки, информационного центра для быстрого удовлетворения читательских запросов
- **пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 6 из 15

- **ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации;

- **фонд** – упорядоченная совокупность документов, соответствующая задачам и профилю библиотеки, информационного центра и предназначенная для использования и хранения;

- **шифр хранения документа** – условное обозначение места хранения документа в виде сочетания буквенных и (или) цифровых знаков;

- **ДФБ** – документ фонда библиотеки;
- **НБ** – научная библиотека;
- **ОБ** – отдел обслуживания;
- **ОХФ** – отдел хранения фондов;
- **СМК** – система менеджмента качества;
- **СПА** – справочно-поисковый аппарат;
- **СТО** – стандарт организации;
- **ЧЗ** – читальный зал

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Настоящая инструкция определяет ответственность и порядок обслуживания в читальных залах всех категорий пользователей Университета: обучающихся, аспирантов, научных и педагогических работников, др.

4.2 Читальные залы являются структурными подразделениями отдела обслуживания НБ, деятельность которых направлена на оказание библиотечных и информационно-библиографических услуг всему контингенту Университета на основе широкого доступа к ресурсам НБ.

4.3 За организацию работы читального зала отвечает ведущий библиотекарь ОБ, который несет полную ответственность за результаты деятельности

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 7 из 15

доверенного структурного подразделения.

4.4 Ведущий библиотекарь читального зала непосредственно подчиняется заведующему отделом обслуживания НБ и строит свою работу согласно плану работы читального зала.

4.5 Сотрудники читальных залов в своей работе руководствуются следующими документами:

- приказами, распоряжениями ректора ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России;

- Уставом университета;
- Политикой университета;
- Руководством по качеству;
- Документированными процедурами СМК;
- нормативной документацией университета (СТО);
- Положением о научной библиотеке;
- Положением об отделе обслуживания;
- Планом работы научной библиотеки;
- Должностными инструкциями;
- настоящей инструкцией.

5 АЛГОРИТМ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5.1 Обслуживание в читальных залах НБ осуществляется при предъявлении удостоверения личности (паспорт, студенческий билет, зачетная книжка, удостоверение сотрудника), которое выполняет функцию читательского билета.

5.2 Для получения ДФБ в читальных залах пользователь заполняет «Требование на издание», основываясь на поиске по СПА научной библиотеки (традиционные карточные каталоги и картотеки или электронный каталог) и передает его сотруднику ЧЗ.

5.3 Сотрудник ЧЗ проверяет правильность заполнения требования на

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 8 из 15

запрашиваемое ДФБ: наличие шифра хранения, автора, заглавия, выходных данных. В случае если «Требование на издание» оформлено ненадлежащим образом, пользователь осуществляет его корректировку по СПА.

5.4 При выдаче ДФБ сотрудник ЧЗ проверяет его состояние: соответствие книжного формуляра титульному листу документа, инвентарному номеру, наличие страниц и т.д. Пользователь заполняет книжный формуляр каждого получаемого документа, оставляет в залог удостоверение личности.

5.5 В случае отсутствия в фонде ЧЗ запрашиваемого ДФБ «Требование на издание» передается в ОХФ.

5.6 В случае отсутствия в фонде НБ запрашиваемого ДФБ на требования указывается причина отказа: «занято», «нет в библиотеке», «нет на месте» и др. причины. Требование с отказом помещают в картотеку отказов для дополнительной работы.

5.7 При возврате пользователем в читальный зал ДФБ проверяется его состояние (соответствие книжного формуляра титульному листу документа, инвентарному номеру, наличие страниц и т.д.) и пользователю возвращается удостоверение личности.

5.8 Количество документов, выдаваемых в ЧЗ, не ограничивается. При наличии единовременного повышенного спроса число выдаваемых экземпляров может быть сокращено.

5.9 Документы, выданные в читальных залах из ОХФ, могут быть забронированы пользователем на определенный срок.

5.10 Сотрудники читальных залов:

5.10.1 ведут работу по организации подсобного фонда:

- формируют подсобные фонды,
- осуществляют учет и размещение подсобных фондов согласно таблицам классификации,
- оформляют навигацию поиска отделов (планшеты с обозначением отделов, подразделов, полочные разделители),

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 9 из 15

- выполняют расстановку ДФБ, принятых от пользователей и новых документов согласно шифрам хранения. Осуществляют проверку подсобных фондов на правильность расстановки;
- изымают списанные документы из своих фондов в соответствии с действующими нормативными и правовыми актами;

5.10.2 **занимаются культурно-просветительской работой:** участвуют в проведении крупных массовых мероприятий, организуют и оформляют тематические просмотры литературы, книжные выставки, стенды и др.;

5.10.3 принимают участие в **справочно-библиографической работе** НБ: выполняют библиографические справки, консультируют по использованию СПА;

5.10.4 участвуют в **методической работе:**

- ведут планово-отчетную документацию,
- осуществляют ежедневный статистический учет результатов библиотечной деятельности в «Дневнике учета работы ЧЗ». Количественные показатели подводятся ежемесячно. Отчет по итогам года составляется к 20 января следующего года,

- изучают и внедряют опыт научных библиотек по организации обслуживания пользователей.

5.11 В читальных залах запрещается:

5.11.1 выносить ДФБ из ЧЗ. За самовольный вынос документов, взимается компенсация причиненного ущерба. В случаях неоднократного нарушения данного пункта, пользователи могут быть лишены права пользования научной библиотекой на срок, установленный администрацией НБ, в зависимости от характера нарушения в каждом отдельном случае. Следует помнить: факт выноса документов научной библиотеки из ЧЗ без разрешения сотрудника научной библиотеки, расценивается как хищение.

5.11.2 входить в ЧЗ в верхней одежде, вносить одежду с собой, пользоваться мобильным телефоном, громко разговаривать, употреблять пищу.

5.12 Сотрудники ЧЗ следят за соблюдением Правил пользования НБ и

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 10 из 15

созданием комфортных условий для работы пользователей.

6 ПРАВА

Читальные залы вправе:

6.1 требовать компенсацию за ущерб, нанесенный пользователями:

- самовольный вынос документов из ЧЗ,
- утерю или порчу ДФБ;

6.2 оказывать дополнительные (платные) услуги для контингента Университета, а также сторонним Университету лицам (см. «Положение о порядке компенсации ущерба за нарушение правил пользования и об оказании дополнительных (платных) услуг в научной библиотеке»).

7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Читальные залы несут ответственность за:

7.1 ненадлежащее (халатное, небрежное) исполнение или неисполнение своих обязанностей, предусмотренных должностными инструкциями;

7.2 правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах, определенных административным, гражданским, уголовным законодательством;

7.3 нарушение правил внутреннего трудового распорядка Университета;

7.4 сохранность ДФБ в пределах законодательства;

7.5 нарушение правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной безопасности.

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 11 из 15

8 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Читальные залы осуществляют взаимодействие со структурными подразделениями НБ и Университета в пределах своей компетенции.

Получает		Передает	
Содержание (документа/объекта/ информации)	Срок	Содержание (документа/объекта/ информации)	Срок
Заведующий библиотекой			
Распоряжения, указания, утвержденные организационно-распорядительные и технологические документы	в течение года	Организационные технологические документы	в течение года
Материально-техническое обеспечение	в течение года	Заявки на материально-техническое обеспечение	в течение года
Заместитель заведующего библиотекой			
Утвержденные планы, отчеты, рекомендации и консультации	февраль ежегодно	Планы, отчеты на согласование и редакцию	20.01 ежегодно
Организационно-методическую документацию	в течение года	Организационно-методическую документацию на согласование и актуализацию	в течение года
Заведующий отделом обслуживания			
Распоряжения, указания, консультации	в течение года	Статистические данные основных контрольных показателей. Сведения о задолженности пользователей.	в течение года
Отдел комплектования и научной обработки документов			

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 12 из 15

Периодические издания	в течение года	Заявки на комплектование документами, на подписку на периодические издания	в течение года
Отдел хранения фондов			
ДФБ	в течение года	«Требование на издание»,	в течение года
	в течение года	ДФБ, взятые на временное пользование	в течение года
Научно-библиографический отдел			
Справочно-библиографические продукты	в течение года	Заявки на справочно-библиографические продукты	в течение года
Распоряжения, указания, консультации	в течение года	Статистические данные основных контрольных показателей. Сведения о задолженности пользователей.	в течение года
Отдел компьютеризации библиотечных процессов			
Программное обеспечение	в течение года	Заявки на программное обеспечение	в течение года
Выполненные заявки. Консультативную и техническую помощь в работе с компьютерной техникой и периферийным оборудованием.	в течение года	Заявки на замену расходных материалов, на устранение технической неисправности в работе компьютерной техники, периферийного оборудования.	в течение года




СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 13 из 15

Деканаты				
Заключения о принятых мерах, решениях.	в течение года	Представления нарушении пользования ЧЗ	о правил	в течение года

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей в читальных залах	СМК-ОБ-03-ИД-01.05-2018	
		версия 2	страница 14 из 15

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ


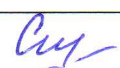

1 РАЗРАБОТАНА

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Заведующий библиотекой	Фролова Галина Алексеевна		08.06.2018
Заместитель заведующего научной библиотекой	Окорокова Надежда Алексеевна		08.06.2018
Заведующий отделом обслуживания	Юдина Наталья Петровна		08.06.2018

2 КОНСУЛЬТАНТЫ

Должность	ФИО	Подпись	Дата

3 СОГЛАСОВАНА

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Ответственный за СМК университета, проректор по учебной работе	Коськина Елена Владимировна		28.06.2018
Руководитель ЦКО	Синькова Маргарита Николаевна		28.06.2018
Юрисконсульт	Парамонова Лариса Алексеевна		28.06.2018

4 ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ со дня утверждения ректором Университета 28.06.2018 г., (Основание: протокол заседания Ученого совета № 10 от 28.06.2018 г.; протокол заседания Совета по качеству № 8 от 25.06.2018 г.)

5 СПИСОК РАССЫЛКИ

Контрольный экземпляр:

- ЦКО
- Научная библиотека

