

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементax	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 1 из 16

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



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО КемГМУ
Минздрава России

проф. Т.В. Попонникова

28 июня 2018 г.

**ИНСТРУКЦИЯ
Обслуживание пользователей на абонементax**

СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018

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 на абонеентах	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 2 из 16

СОДЕРЖАНИЕ

1	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2	НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	3
3	ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
4	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
5	АЛГОРИТМ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	7
6	ПРАВА.....	10
7	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	11
8	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ.....	11
	ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ.....	15
	ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	16

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементax	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 3 из 16

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

Инструкция «Обслуживание пользователей на абонементax» 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;

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементax	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 4 из 16

- ГОСТ Р 7.0.97-2016 Организационно-распорядительная документация. 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 справка** – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию;
- **библиотечная услуга** – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементх	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 5 из 16

- **библиотечный фонд** – совокупность всех видов документов, имеющих в библиотеке;
- **выдача ДФБ** – предоставление документа по запросу пользователя 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;
- **инструкция** – локальный нормативный акт, регулирующий организационные, производственные, научно-технические, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности учреждений, предприятий, организаций, их структурных подразделений и служб, должностных лиц и граждан;
- **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;
- **книгообеспеченность** - определение числа экземпляров книг, отобранных по разным критериям, в расчете на одного студента: по кафедрам, направлениям (бакалавриат, магистратура, специальностям, отдельным дисциплинам).
- **пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;
- **фонд** – упорядоченная совокупность документов, соответствующая задачам и профилю библиотеки, информационного центра и предназначенная для использования и хранения;

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементax	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 6 из 16

- **формирование (комплектование) фонда** – совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки, информационного центра;
- **шифр хранения документа** – условное обозначение места хранения документа в виде сочетания буквенных и (или) цифровых знаков;
- **ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации;
 - **ДФБ** – документ фонда библиотеки;
 - **НБ** – научная библиотека;
 - **ОБ** – отдел обслуживания;
 - **СМК** – система менеджмента качества;
 - **СПА** – справочно-поисковый аппарат;
 - **СТО** – стандарт организации;
 - **ЦКО** – центр качества образования.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

4.2 Абонементы 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 абонементax отвечает ведущий библиотекарь ОБ, который несет полную ответственность за результаты деятельности доверенного

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементх	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 7 из 16

структурного подразделения.

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

4.5 В своей работе сотрудники абонементов 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 Запись пользователей в НБ осуществляется на абонементх:

5.1.1 **сотрудников** - на абонементе для сотрудников и специалистов постдипломной подготовки на основании приказа о приеме сотрудников в штат Университета и при предъявлении паспорта. На основании предоставленных документов оформляется формуляр и регистрационная карточка пользователя, присваивается индивидуальный номер;

5.1.2 **обучающихся** – на абонементе 1-3 курсов согласно приказу о

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементax	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 8 из 16

зачислении, оформляется формуляр и регистрационная карточка пользователя.

5.2. При записи в научную библиотеку пользователи должны ознакомиться с Правилами пользования научной библиотекой и подтвердить их выполнение своей подписью на листке «НБ КемГМУ. Обязательство», которое хранится в формуляре пользователя (см. *Правила пользования научной библиотекой*).

5.3 Обслуживание пользователей на абонементax НБ осуществляется при предъявлении удостоверения личности (студенческий билет, зачетная книжка, удостоверение сотрудника), которое выполняет функцию читательского билета.

5.4 Выдача ДФБ на абонементax осуществляется:

5.4.1 документы из отдела хранения фондов - на основании заполненного «Требование на издание», опираясь на поиск по СПА научной библиотеки (традиционные карточные каталоги и картотеки или электронный каталог).

Сотрудник абонемента проверяет правильность заполнения требования на запрашиваемое ДФБ: наличие шифра хранения, автора, заглавия, выходных данных. В случае если «Требование на издание» оформлено ненадлежащим образом, пользователь осуществляет его корректировку по СПА. ДФБ из отдела хранения фондов, в т.ч. документы повышенного спроса, выдаются на срок до 15 дней;

5.4.2 учебная многоэкземплярная литература на студенческих абонементax (в т.ч. ординаторам) по устному запросу - на 1 блок, 1 семестр или учебный год в соответствии с учебными планами, рабочими программами учебных дисциплин и должна быть возвращена в НБ после сдачи зачета или экзамена. Выдача ДФБ на производственную практику производится только на период фактического прохождения практики;

5.4.3 художественная литература выдаётся на срок до 15 дней;

5.4.4 по истечении установленного срока, пользователь обязан сдать взятые им во временное пользование ДФБ. В случае нарушения сроков взимается компенсация ущерба (см. «Положение о порядке компенсации ущерба за нарушение правил пользования и об оказании дополнительных (платных) услуг в

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементх	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 9 из 16

научной библиотеке»);

5.4.5 при выдаче ДФБ сотрудник абонемента проверяет его состояние: соответствие книжного формуляра титульному листу документа, инвентарному номеру, наличие страниц и т.д. Пользователь заполняет книжный формуляр и контрольный листок на каждое издание. Оформленные записи и роспись пользователя удостоверяют факт и дату выдачи документа.

5.5 При возврате пользователем на абонементы ДФБ проверяется его состояние (соответствие книжного формуляра титульному листу документа, инвентарному номеру, наличие страниц и т.д.).

5.6 Сотрудники абонементов:

5.6.1 **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),
- выполняют расстановку ДФБ, принятых от пользователей и новых документов,
- ведут картотеку книгообеспеченности, изучают и анализируют обеспеченность дисциплин учебной литературы.
- изымают списанные документы из своих фондов в соответствии с действующими нормативными и правовыми актами;

5.6.2 **осуществляют контроль за своевременной сдачей ДФБ:**

- редактирует формуляры пользователей на предмет задолженности,
- подготавливают сведения о задолжниках - обучающихся для передачи их в деканаты,
- осуществляет телефонные звонки о напоминании задолженности.

5.6.3 **принимают участие в культурно-просветительской работе:**

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементax	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 10 из 16

участвуют в проведении крупных массовых мероприятий, организуют и оформляют тематические просмотры литературы, книжные выставки, стенды и др.;

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

5.6.5 участвуют в **методической работе**:

- ведут плано-отчетную документацию,
- осуществляют ежедневный статистический учет результатов

библиотечной деятельности в «Дневнике учета работы». Количественные показатели подводятся ежемесячно. Отчет по итогам года составляется к 20 января следующего года,

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

5.6 На абонементax запрещается:

5.6.1 входить на абонементы в верхней одежде, вносить одежду с собой, пользоваться мобильным телефоном,

5.6.2 брать документы на сторонних лиц и использовать их удостоверение личности.

5.7 Сотрудники абонементов следят за соблюдением Правил пользования НБ и созданием комфортных условий для работы пользователей.

6 ПРАВА

Абонементы вправе:

6.1 Требовать компенсацию за ущерб, нанесенный пользователями:

- в случае нарушения сроков сдачи ДФБ,
- за утерю или порчу ДФБ.

6.2 Перечень и размер компенсации см. «Положение о порядке компенсации ущерба за нарушение правил пользования и об оказании дополнительных (платных) услуг в научной библиотеке».

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонеентах	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 11 из 16

7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Абонементы 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.

8 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Абонементы осуществляют взаимодействие структурными подразделениями НБ в пределах своей компетенции.

Получают		Передают	
Содержание (документа/объекта/ информации)	Срок	Содержание (документа/объекта/ информации)	Срок
Заведующий библиотекой			

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементax	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 12 из 16

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			
Организационно- методическую документацию, рекомендации и 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 на абонементх	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 13 из 16

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 пользования	в течение года
Научно-библиографический отдел			
Справочно-библиографические продукты	Справочно-библиографические продукты	Справочно-библиографические продукты	Справочно-библиографические продукты
Распоряжения, указания, консультации	Распоряжения, указания, консультации	Распоряжения, указания, консультации	Распоряжения, указания, консультации
Отдел компьютеризации библиотечных процессов			
Программное обеспечение	в течение года	Заявки на программное обеспечение	в течение года

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонементх	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 14 из 16

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
Учебное управление			
Приказы на перемещение обучающихся	в течение года	Информацию о задолженности обучающихся в научной библиотеке	в течение года
Деканаты			
Учебные планы, рабочие программы, расписание занятий. Заклучения о принятых мерах, решениях.	в течение года	Представления НБ о задолженности в НБ, о нарушении правил пользования НБ	в течение года

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Обслуживание пользователей на абонеентах	СМК-ОБ-03-ИД-01.01-2018	
		Версия 2	страница 15 из 16

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

1 РАЗРАБОТАНА

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Заведующий научной библиотекой	Фролова Галина Алексеевна		25.06.2018
Заместитель заведующего научной библиотекой	Окорокова Надежда Алексеевна		25.06.2018
Заведующий отделом обслуживания	Юдина Наталья Петровна		25.06.2018

2 КОНСУЛЬТАНТЫ

Должность	ФИО	Подпись	Дата

3 СОГЛАСОВАНА

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Ответственный за СМК университета, проректор по учебной работе	Коськина Елена Владимировна		25.06.2018
Руководитель ЦКО	Синькова Маргарита Николаевна		25.06.2018

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

