

**Стандарт государственной услуги  
«Библиотечное обслуживание работников здравоохранения  
медицинскими библиотеками Тверской области»**

**1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

**1.1 ЦЕЛЬ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:** обеспечение свободного доступа работников здравоохранения к опыту и инновационным технологиям отечественной и мировой медицины, отраженных в изданиях разных видов, собираемым и сохраняемым библиотекой; создание условий для приобщения работников здравоохранения к ценностям национальной и мировой культуры.

**1.2 ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:**

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

1) предоставление потребителям государственной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

2) предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

3) предоставление во временное пользование любого тиражированного документа из библиотечного фонда;

4) предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу (МБА) из других библиотек.

5) оказание культурно-просветительских услуг в целях предоставления специалистам отрасли доступа к инновационным технологиям отрасли, опыту отечественной и мировой медицины, духовным ценностям и создания условий для творческой реализации

6) организации работы областной научной медицинской библиотеки по обеспечению равного доступа специалистов всего региона к информации;

7) мониторинг деятельности медицинских библиотек ЛПУ (выезды краткосрочные, экспертно-диагностические обследования, кураторство):

- подготовка аналитико-статистических материалов деятельности библиотек области (отчёты для Госкомстата, Министерств культуры РФ, ЦНМБ (Центральная научная медицинская библиотека ММА им. И.Сеченова), справки, свод годовых сведений о библиотеках области;
- разработка проектов инструктивно-нормативных документов развития библиотек региона;
- организация повышения профессиональной квалификации специалистов библиотек ЦРБ и медицинских учебных заведений области (семинары,

практикумы, стажировки, клуб методистов, дни специалиста, консультации, и другие)

- проведение научных исследований с целью совершенствования библиотечной деятельности, изучение опыта работы.

### 1.3 ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ:

Структурное подразделение государственного бюджетного учреждения здравоохранения Тверской области «Областная клиническая больница» «Тверская областная научная медицинская библиотека»

### 1.4 ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся в Тверской области, юридические лица разных организационно-правовых и форм собственности

### 1.5 ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

1) Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

2) Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

3) Инструкция об учете библиотечного фонда (утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 2 декабря 1998 г. N 590);

4) Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда Российской Федерации от 3 февраля 1997 г. N 6);

5) Примерное положение о службе безопасности музеев и библиотек Российской Федерации (направлено письмом Министерства культуры Российской Федерации от 16 февраля 1995 г. N 01-32/16-25);

6) Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18 января 2007 года N 19);

7) Государственный стандарт ГОСТ 7.11-78. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках в библиографическом описании;

8) Государственный стандарт ГОСТ 7.12-93. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила;

9) Государственный стандарт ГОСТ 7.4-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения;

10) Государственный стандарт ГОСТ 7.9-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования;

11) Государственный стандарт ГОСТ 7.73-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения;

12) Государственный стандарт ГОСТ 7.74-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-поисковые языки. Термины и определения;

13) Государственный стандарт ГОСТ 7.76-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;

14) Государственный стандарт ГОСТ 7.5-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Журналы, сборники, информационные издания. Издательское оформление публикуемых материалов;

15) Государственный стандарт ГОСТ 7.51-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Карточки для каталогов и картотек. Каталогизация в издании. Состав, структура данных и издательское оформление;

16) Государственный стандарт ГОСТ 7.77.98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Межгосударственный рубрикатор научно-технической информации. Структура, правила использования и ведения;

17) Государственный стандарт ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

18) Государственный стандарт ГОСТ 7.55-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;

19) Государственный стандарт ГОСТ 7.78-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Вспомогательные указатели;

20) Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика;

21) Государственный стандарт ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;

22) Государственный стандарт ГОСТ 7.19.2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Форма для обмена данными. Содержание записи;

23) Государственный стандарт ГОСТ 7.25-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Тезаурус информационно-поисковый одноязычный. Правила разработки, структура, состав и форма представления;

24) Государственный стандарт ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

25) Государственный стандарт ГОСТ 7.81-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска неперiodических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения;

26) Государственный стандарт ГОСТ 7.82-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов;

27) Государственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

28) Государственный стандарт ГОСТ 7.48-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения;

29) Государственный стандарт ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;

30) Государственный стандарт ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

31) Государственный стандарт ГОСТ 7.59-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

32) Стандарт отрасли ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения;

33) Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Российской библиотечной ассоциацией 24 мая 2001 года;

34) Положение о Тверской областной научной медицинской библиотеке.

## 1.6 ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Основной документ, удостоверяющий личность (для физических лиц), при предъявлении которого оформляется читательский билет и формуляр читателя;

- договор об оказании услуг (для юридических лиц)

## 1.7 ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ:

- Нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- Нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).
- Зафиксированные факты нарушения Правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утрату библиотечного фонда и оборудования.

## 2. СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ:

Способ	Характеристика
Информирование при личном общении	Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с посетителями библиотеки, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества.
Телефонная консультация	Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае обращения потребителей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге.
Информация у входа в библиотеку	Наименование библиотеки; информация о режиме работы; информация о номерах телефонов организации;
Информация в помещении	В помещениях библиотеки в удобном для обозрения месте размещаются:

	- правила пользования библиотекой; - полный перечень оказываемых библиотекой услуг; - информация о номерах телефонов библиотеки
Информация в сети Интернет	Интернет-сайт Тверской областной универсальной библиотеки им. М. Горького содержит сведения о библиотеках региона, в т.ч. представлены сведения о Тверской ОНМБ: - информация о структуре библиотеки, адрес и номера телефонов библиотеки; - информация об уникальных коллекциях в фонде ОНМБ - Интернет-сайт областной медицинской библиотеки
Печатные материалы	Путеводители, буклеты, информационные издания о библиотеке и ее услугах

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К УДОБСТВУ И КОМФОРТНОСТИ:

Требование	Характеристика
Режим работы	Обеспечивается работа 5 дней в неделю в течение 10 часов ежедневно, работа в 1 выходной день в течение 8 часов: - справочных и информационных служб ; - обслуживание читателей на абонементе; - работа читального зала. Режим работы в будни с 9-00 до 19-00; Режим работы в выходной день с 9-00 до 17-00
Сроки ожидания услуги	Выдача документа из библиотечного фонда производится: – в читальном зале – в срок до 10 минут; – на абонементе – в срок до 10 минут; – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня. Библиографический и информационный запрос выполняется при посещении библиотеки, по телефону, с использованием Интернета. Запрос, требующий дополнительного изучения выполняется в течении рабочего дня.
Продолжительность оказания услуги	Запись одного читателя в единую регистрационную картотеку учреждения осуществляется в течение 10 минут Перерегистрация одного читателя в единой регистрационной картотеке осуществляется в течение 5 минут.
Форматы предоставляемых документов	Библиотека предоставляет потребителям доступ к книжному фонду, периодике.
Обслуживание особых категорий потребителей	Потребители государственной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и/или физических недостатков, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через заочные и внестационарные формы обслуживания

### 4. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения посетителей библиотеки регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер

Обращения граждан в электронной форме	В библиотеке организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан по электронной почте и подготовка ответов на них
Опросы потребителей государственной услуги	В библиотеке организуются не реже одного раза в год опросы посетителей библиотеки о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Требования к зданию	- библиотека размещается в специально предназначенном здании, доступном для населения; - состояние здания, в котором располагается библиотека (включая книгохранилище), не является аварийным; - здание библиотеки подключено к системам централизованного отопления и канализации, горячего и холодного водоснабжения, электрическим сетям, имеет доступ в Интернет
Требования к составу помещений	В состав помещений библиотеки входят: - зал для обслуживания читателей на абонементе; - читальный зал; - служебные и вспомогательные помещения; - помещение для хранения библиотечных фондов площадью из расчета 4,5 кв. м на 1000 единиц хранения - помещения административно-хозяйственного аппарата; - санузел для посетителей, снабженный туалетной бумагой, мылом и бумажными полотенцами
Требования к оборудованию читального зала	Читальный зал обеспечен: - рабочими местами для посетителей (стул, стол).
Требования к температурно-влажностному режиму	Библиотека оборудована системами теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающими в читальном зале температурный режим 18 - 20 град. С
Требования к информатизации и компьютеризации	В библиотеке имеется 1 рабочее место, оборудованное персональным компьютером с выходом в сеть интернет. У библиотеки имеется электронный ящик.
Наличие копировально-множительной и иной оргтехники	Для нужд посетителей и выполнения профессиональных задач в библиотеке установлено и находится в состоянии, пригодном для эксплуатации: 2 единицы копировально-множительной техники; 1 сканер

## 6. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Учредительные документы	Положение о Тверской областной научной медицинской библиотеке.
Обеспечение сохранности библиотечного фонда	Проверка библиотечных фондов проводится в следующие сроки: - наиболее ценных фондов, хранящихся в сейфах, - ежегодно; - редчайших фондов – один раз в 3 года; - фондов библиотек от 100 до 200 тыс. учетных единиц – один

	раз в 5 лет; - фондов библиотек от 100 до 200 тыс. учетных единиц – один раз в 7 лет
Санитарное состояние	Деятельность библиотеки соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; Уборка помещений библиотеки, доступных для посетителей, производится каждый рабочий день, в том числе санузлов по мере загрязнения У входа в здание, в котором располагается библиотека, установлена урна для мусора
Пожарная безопасность	Учреждение имеет план организационных мероприятий на случай пожара. Здание, в котором размещается учреждение, оборудовано:  дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения;  <ul style="list-style-type: none"> <li>• первичными средствами пожаротушения;</li> <li>• средствами индивидуальной защиты;</li> <li>• средствами, для организации эвакуации;</li> </ul> на видных местах размещена информация о запрете курения везде, за исключением мест специально отведенных для курения.
Криминальная безопасность	Учреждение оборудовано кнопкой экстренного вызова милиции и/или обеспечено круглосуточной охраной.

## 7.ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Число и состав работников	Штатная и фактическая численность работников соответствует Межотраслевым нормам времени на работы, выполняемые в библиотеках
Образовательный уровень творческих работников	100 % от общего числа библиотечных работников имеет высшее или среднее профессиональное образование
Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет библиотечные работники проходят обучение на курсах повышения квалификации или иных формах профессионального обучения

## ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование показателя	Формула расчета	Источник информации
читаемость	$Ч = В : А$ , где Ч – читаемость, В – число книговыдач, А – число читателей	<b>Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках</b> (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 3 февраля 1997 г. №6)  <b>Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000.</b> Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. <b>Библиотечная статистика.</b> Библиотечная статистика // Колесникова М.Н. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности: Учебник для вузов., 2009.-С.146. Форма федерального статистического наблюдения №1ВПБ Приказ Росстата
посещаемость	$Пос = П : А$ , где Пос – посещаемость, П – число посещений, А – число читателей	
обращаемость книжного фонда	$Об = В : Ф$ , где Об – обращаемость, В – число книговыдач, Ф – объем фонда	
книгообеспеченность	$К = Ф : А$ , где К – книгообеспеченность, Ф – объем фонда, А – число читателей	
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения(%)	$Оп \times 100 / О$ , где Оп - число опрошенных, полностью удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения; О - общее число опрошенных.	



# Анкета

## *Пользователей государственной услугой*

1. Каково на Ваш взгляд качество оказанной услуги?

Отлично

Хорошо

Удовлетворительно

Неудовлетворительно

2. Назовите положительные стороны в оказании услуги:

---

---

---

---

3. Назовите отрицательные стороны в оказании услуги:

---

---

---

---

4. Ваши пожелания и рекомендации по улучшению работы учреждения:

---

---