



Министерство здравоохранения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ректора № 4689 от «26» 12 2022г.

ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА

ОБП СМК-3.4-2022 Библиотечное обслуживание

Рязань, 2022

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Разработчик	Заведующий библиоцентром	О.В. Козлова 	23.12.2022
Проверил	Начальник отдела мониторинга образовательной деятельности и контроля качества образования	Е.С. Нянова 	23.12.2022
Согласовано	Начальник центра развития образования	К.Ю. Низова 	23.12.2022
Согласовано	Ответственный представитель руководства в области качества, проректор по учебной работе	О.М. Уряев 	23.12.2022
Версия 06			Стр. 1 из 16

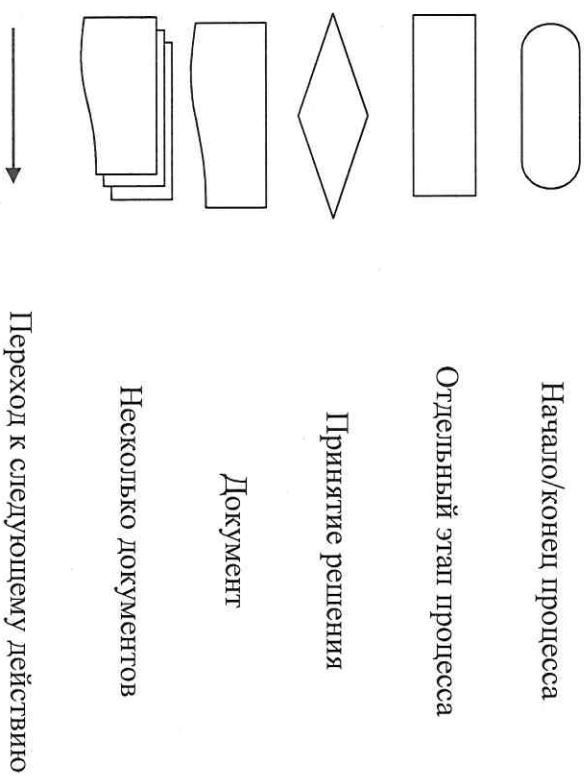
Содержание:

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕССА (ВЫХОДЫ) И ЕГО ПОТРЕБИТЕЛИ	6
3 ВНЕШНИЕ ПОСТАВЩИКИ И ВХОДЫ ПРОЦЕССА	6
4 ЭТАПЫ (СОСТАВЛЯЮЩИЕ) ПРОЦЕССА	7
5 МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	9
6 УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ ПРОЦЕССА	10
7 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ ПРОЦЕССА	10
8 ВОЗМОЖНЫЕ РИСКИ ПРОЦЕССА	10
Приложение №1 к Информационной карте процесса «Библиотечное обслуживание»	12
Приложение №2 к Информационной карте процесса «Библиотечное обслуживание»	15
10 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	16

Сокращения:

СПА – справочно-поисковый аппарат;
 СКНОиУФ – сектор комплектования, научной обработки и учета фонда
 ОТСиОП - отдел технического сопровождения и оперативной полиграфии.
 ИБС – информационно-библиографический сектор;
 КСУ БФ – книга суммарного учета библиотечного фонда;
 ИКУ БФ – инвентарная книга учета библиотечного фонда;
 ФГОС ВО – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования;
 ОУ – образовательное учреждение;
 СМК – система менеджмента качества.

При графическом описании процесса использовались следующие условные символы:



1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Настоящая информационная карта процесса «Библиотечное обслуживание» является основным документом, определяющим требования системы менеджмента качества (СМК) к осуществлению управления информационными ресурсами библиотеки ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России, далее – Университет.

Информационная карта «Библиотечное обслуживание» определяет порядок и условия разработки и внедрения деятельности по библиотечному обслуживанию Университета в соответствии со стратегией университета.

Владельцем процесса «Библиотечное обслуживание» является заведующий библиотекой.

Процесс библиотечного обслуживания направлен на установление общего порядка управления библиотечными и информационными ресурсами Университета, общего порядка библиотечного и информационного обслуживания основных процессов Университета.

Цель процесса:

Целью процесса является обеспечение максимальной удовлетворенности нужд и потребностей в библиотечных и информационных ресурсах пользователей.

Деятельность по библиотечному обслуживанию Университета должна способствовать обеспечению повышения качества образовательных услуг в соответствии с требованиями потребителей и заинтересованных сторон.

Нормативные ссылки:

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;

Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2022);

О библиотечном деле: Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ с изменениями на 3.07.2016 года (редакция, действующая от 01.05.2020);

Основным документом, регламентирующим обеспеченность дисциплин учебниками, является ФГОС. Согласно федеральным государственным образовательным стандартам, дисциплины комплектуются учебной литературой, указанной в рабочих программах преподавателей, в печатном или электронном виде. (Пример ФГОС ВО).

ГОСТ Р 7.0.94-2015 Национальный стандарт Российской Федерации. Системы стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения.

ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»

ГОСТ Р 7.0.12-2011 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила.

ГОСТ Р 7.0.13-2011 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Карточки для каталогов и карточек, макет аннотированной карточки в издании. Общие требования и издательское оформление

Федеральные государственные образовательные стандарты ВО;

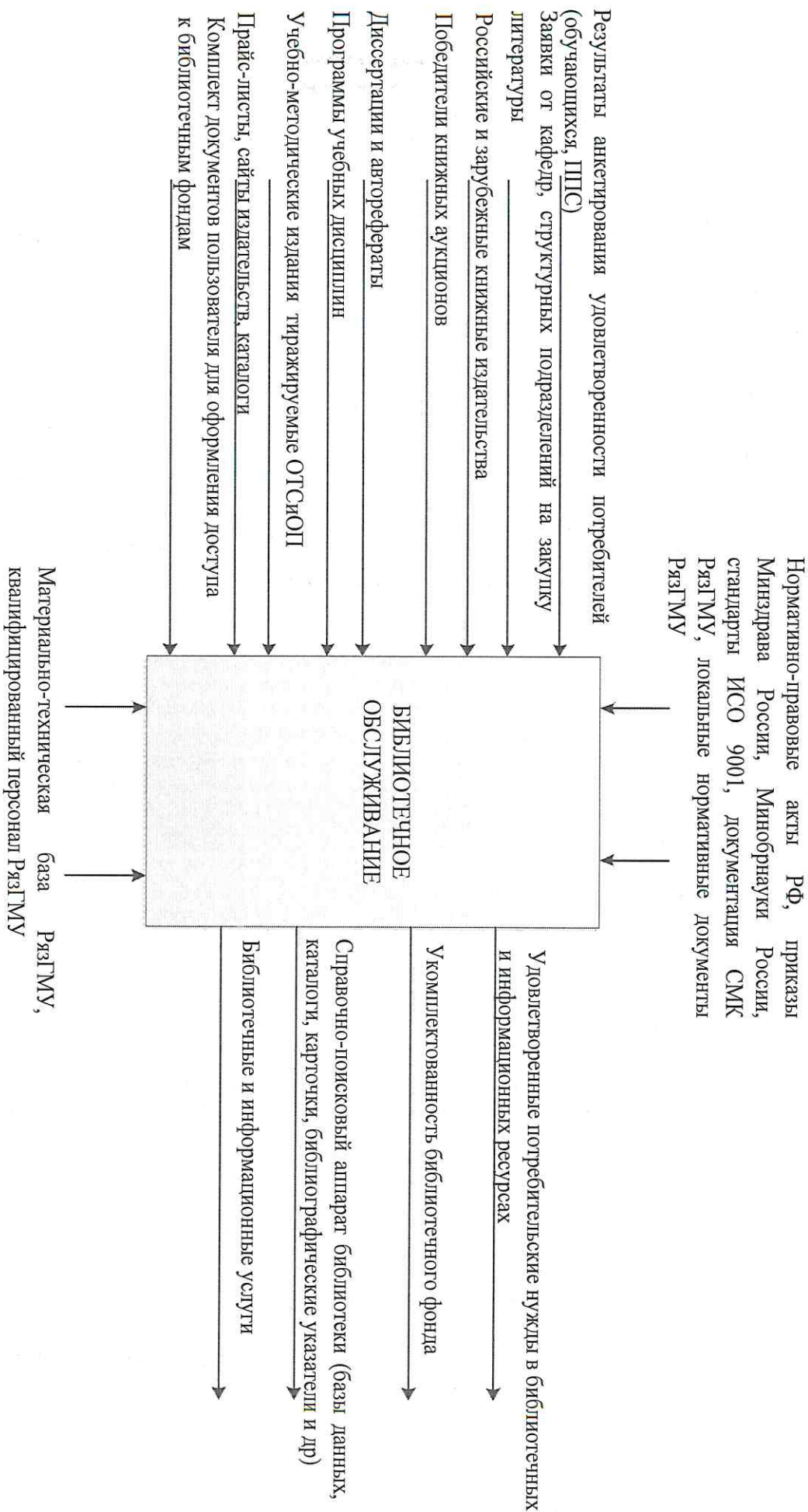
Таблицы БК (библиотечно-библиографическая классификация);

Таблицы УДК (универсальная десятичная классификация);

Устав ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России;

Положение о центре развития образования.

Схема процесса:



2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕССА (ВЫХОДЫ) И ЕГО ПОТРЕБИТЕЛИ

	<p>Контракты на поставку необходимой литературы; Товарные накладные; Книга суммарного учета библиотечного фонда; Инвентарная книга учета библиотечного фонда; Карточка книгообеспеченности по учебным планам всех факультетов; Каталоги Библиоцентра (карточные и электронные); Локальные и удаленные электронные ресурсы; Дневники учета работы секторов Библиоцентра; Отчет о работе Библиоцентра РязГМУ; Таблица статистических показателей работы Библиоцентра; Акты на списание литературы, подписанные комиссией по списанию и утвержденные ректором Университета</p>
<p>Потребители (процессы, подразделения)</p>	<p>Обучающиеся и работники Университета</p>
<p>Требования</p>	<p>Соответствие требованиям ФГОС ВО и ФГОС СПО, программе развития и Уставу Университета и других нормативных и технических документов Минздрава России, Минобрнауки России, обучающихся и персонала Университета; доступность; наличие разнообразных форм изданий (печатных, электронных)</p>

3 ВНЕШНИЕ ПОСТАВЩИКИ И ВХОДЫ ПРОЦЕССА

<p>Данные или материальные объекты</p>	<p>Результаты анкетирования удовлетворенности потребителей (обучающихся, ППС); Заявки от кафедр и структурных подразделений на закупку литературы, периодических и информационных ресурсов; Диссертации и авторефераты; Рабочие программы учебных дисциплин; Комплект документов пользователя для оформления доступа к библиотечным фондам; Прайс-листы, сайты издательства, каталоги; Сведения о количестве обучающихся на факультетах Университета; Сводная заявка на новые книги; Письменное разрешение ректора Университета на проведение аукциона; Документы, передающиеся в контрактную службу Университета; Протокол заседания Совета по качеству</p>
---	--

Поставщики (процессы, подразделения)	Российские и зарубежные книжные издательства, книготорговые и книгоиздающие организации, отдел технического сопровождения и оперативной полиграфии; информационные и подписные агентства, организации – владельцы электронных ресурсов, ППС Университета
Требования	Соответствие современным тенденциям в формировании библиотечного фонда изданий и информационных ресурсов; полнота, точность, доступность информационных ресурсов; своевременность приобретения приоритетных изданий и информационных ресурсов

4 ЭТАПЫ (СОСТАВЛЯЮЩИЕ) ПРОЦЕССА

Ресурсы: кадровые; материально-технические; финансовые, направленные на реализацию процесса; информационные, программное обеспечение; организационное обеспечение; обеспечение безопасности жизнедеятельности, условия производственной среды.

Осуществление *процесса библиотечного обслуживания* включает в себя:

- составление проекта плана работы библиоцентра на учебный год;
- согласование проекта с высшим руководством Университета;
- формирование заявок на приобретение изданий и информационных ресурсов;
- формирование свободной заявки на приобретение изданий и информационных ресурсов;
- проведение аукциона на приобретение изданий и информационных ресурсов, утвержденной ректором;
- заключение договоров на поставку книжных и информационных ресурсов;
- прием изданий в библиоцентр;
- электронная регистрация пользователей библиоцентра;
- обслуживание пользователей библиоцентра;
- составление отчета о проделанной работе за год;
- мониторинг, анализ и оценка выполненных работ.

Информационная карта процесса «Библиотечное обслуживание» рассматривает процесс как процесс, включающий две взаимосвязанные составляющие:

- планирование работ библиоцентра и формирование библиотечного фонда Университета;
- работа с пользователями библиоцентра Университета.

№ п/п	Этапы (составляющие) процесса/ Записи	
	Входы (требования)	Выходы (требования)
1	<p>Планирование работ библиотеки и формирование библиотечного фонда Университета</p>	<p>Сводная заявка на новые книги; письменное разрешение ректора Университета на проведение аукциона; документы, передающиеся в контрактную службу Университета; контракты на поставку необходимой литературы; товарные накладные; книга суммарного учета библиотечного фонда; инвентарная книга учета библиотечного фонда; каталоги библиотеки (карточные и электронные) локальные и удаленные электронные ресурсы, отчет о работе библиотеки; таблица статистических показателей работы библиотеки; акты на списание литературы, подписанные комиссией по списанию и утвержденные ректором Университета</p>
2	<p>Работа с пользователями библиотеки РязГМУ</p>	
	<p>ДИ сотрудников библиотеки Университета; Приказ о зачислении; QR-код полученный в личном кабинете обучающегося для оформления доступа к библиотечным фондам; правила пользования библиотекой, результаты анкетирования удовлетворенности потребителей (обучающихся, ППС)</p>	<p>Электронный формуляр пользователей, учет выданных экземпляров</p>

1 Планирование работ библиоцентра и формирование библиотечного фонда Университета

Подпроцесс «Планирование работ библиоцентра и формирование библиотечного фонда» охватывает большой спектр работ, которые выполняются секторами библиоцентра Университета:

- сектор обслуживания и хранения фонда (осуществляет дифференцированное обслуживание по категориям пользователей, отраслям знаний и видам документов в читальных залах, на абонементах и других пунктах выдачи по QR-коду, полученному в личном кабинете обучающегося, применяя методы индивидуального и группового обслуживания).
- сектор комплектования, научной обработки и учета фонда (комплектование библиотечного фонда: получение, учет, обработка и списание фонда);
- информационно-библиографический отдел (осуществляет справочно-библиографическое и информационное обслуживание с использованием информационных технологий).

2 Работа с пользователями библиоцентра Университета

В подпроцесс «Работа с пользователями библиоцентра Университета» включает в себя следующий перечень действий:

- электронная выдача и прием учебной и научной литературы по штрих-коду издания;
- оказание консультации;
- предоставление информации о ресурсах, в том числе при помощи использования сети интернет;
- информирование о новых поступлениях;
- проведение занятий с пользователями библиоцентра по библиотечно-информационной культуре;
- оповещение о правилах пользования библиоцентра.

5 МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Должностные лица и подразделения	Ректор	Заведующий библиоцентром	Сотрудники библиоцентра	Проректор по направлению деятельности	Структурные подразделения	Контрактная служба	Декан факультета, зав. кафедры	Учебно-методическое управление	Учебное управление	Центр развития образования
Наименование процессов системы менеджмента качества										
Планирование работ библиоцентра и формирование библиотечного фонда РязГМУ;	С	О	И	У	У	У	У	У	У	У
Работа с пользователями библиоцентра РязГМУ.	С	О	И	У	У	У	У	У	У	У

Условные обозначения:

О – несет ответственность за исполнение, организует исполнение

И – исполняет

С – согласует

У – принимает участие

6 УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ ПРОЦЕССА

Управление записями процесса осуществляется на все подэтапах его реализации. Ответственный за ведение записей в документах назначается ответственный за этап (составляющую) процесса.

Записями процесса являются:

- анкеты удовлетворенности потребителей (обучающиеся, ППС);
- отчет о работе библиоцентра Университета;
- таблица статистических показателей работы библиоцентра;
- акты на списание литературы, подписанные комиссией по списанию и утвержденные ректором Университета;
- заявки от кафедр, структурных подразделений на закупку литературы и информационные ресурсы;
- протокол заседания Совета по качеству.

7 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ ПРОЦЕССА

Записями регистрации несоответствия являются:

- записи о невыполнении предписаний проверяющих организаций;
- записи о недостаточной обеспеченности литературой;
- записи о негативных высказываниях со стороны пользователей о библиотечном обслуживании.

На основании записей регистрации несоответствия на соответствующем уровне принимается решение об управлении.

8 ВОЗМОЖНЫЕ РИСКИ ПРОЦЕССА

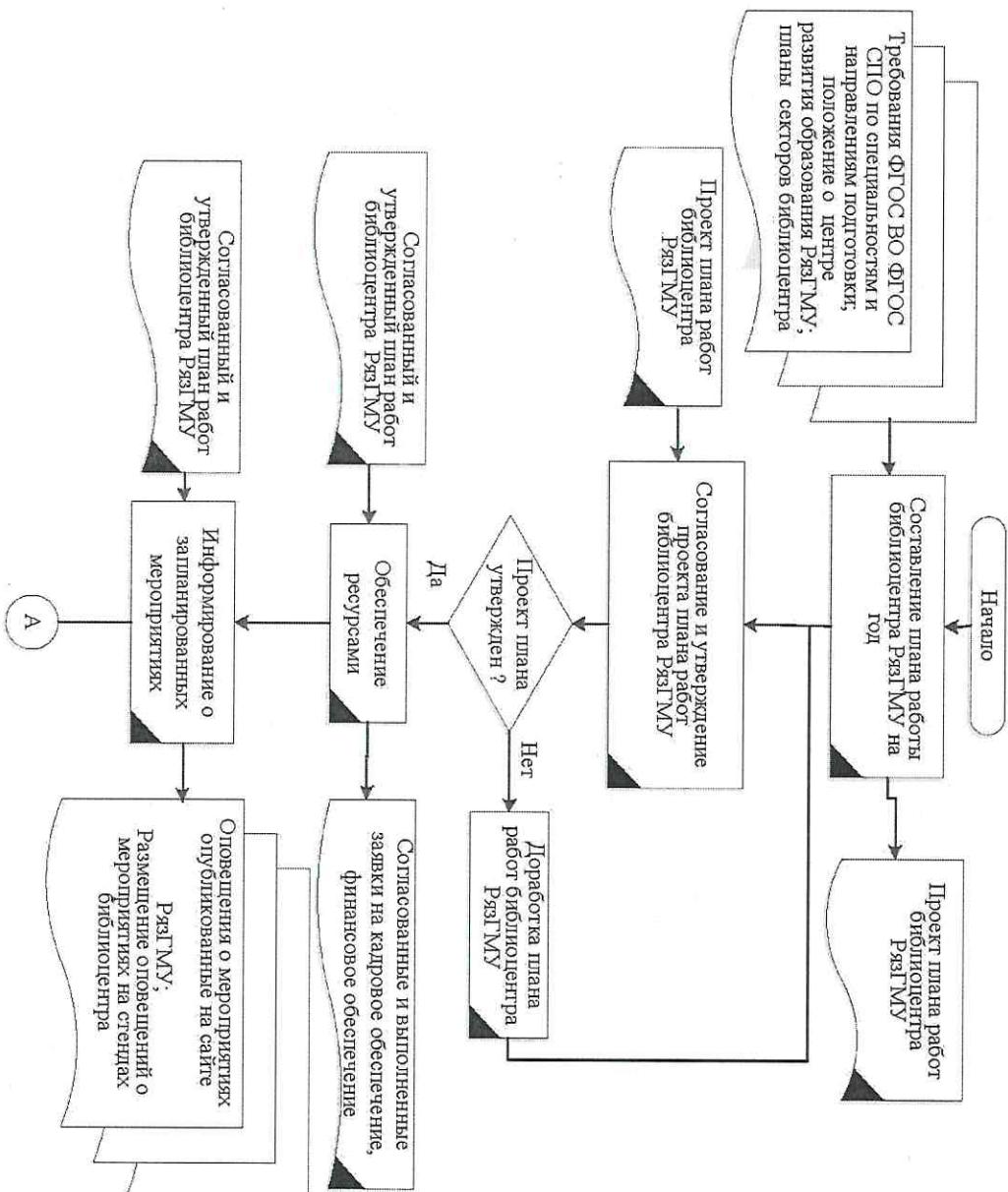
- своядная заявка на приобретение изданий и информационных ресурсов не содержит полного перечня;
- ненадежный поставщик необходимой литературы;
- незнание положений о центре развития образования;
- не полная информация о перечне имеющейся литературы;
- отсутствие оповещения пользователей о правилах пользования библиоцентром и о новых поступлениях.

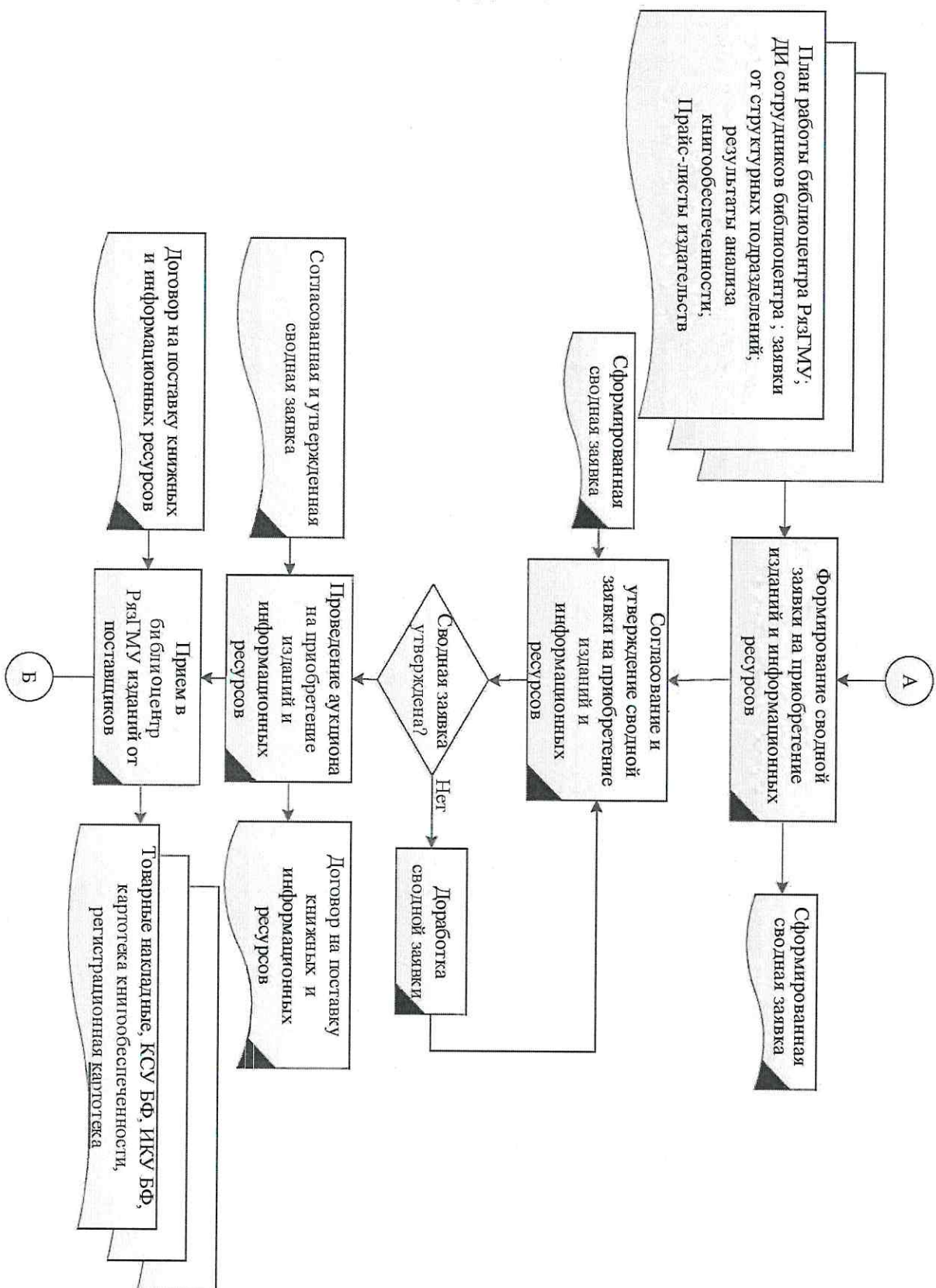
9 ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

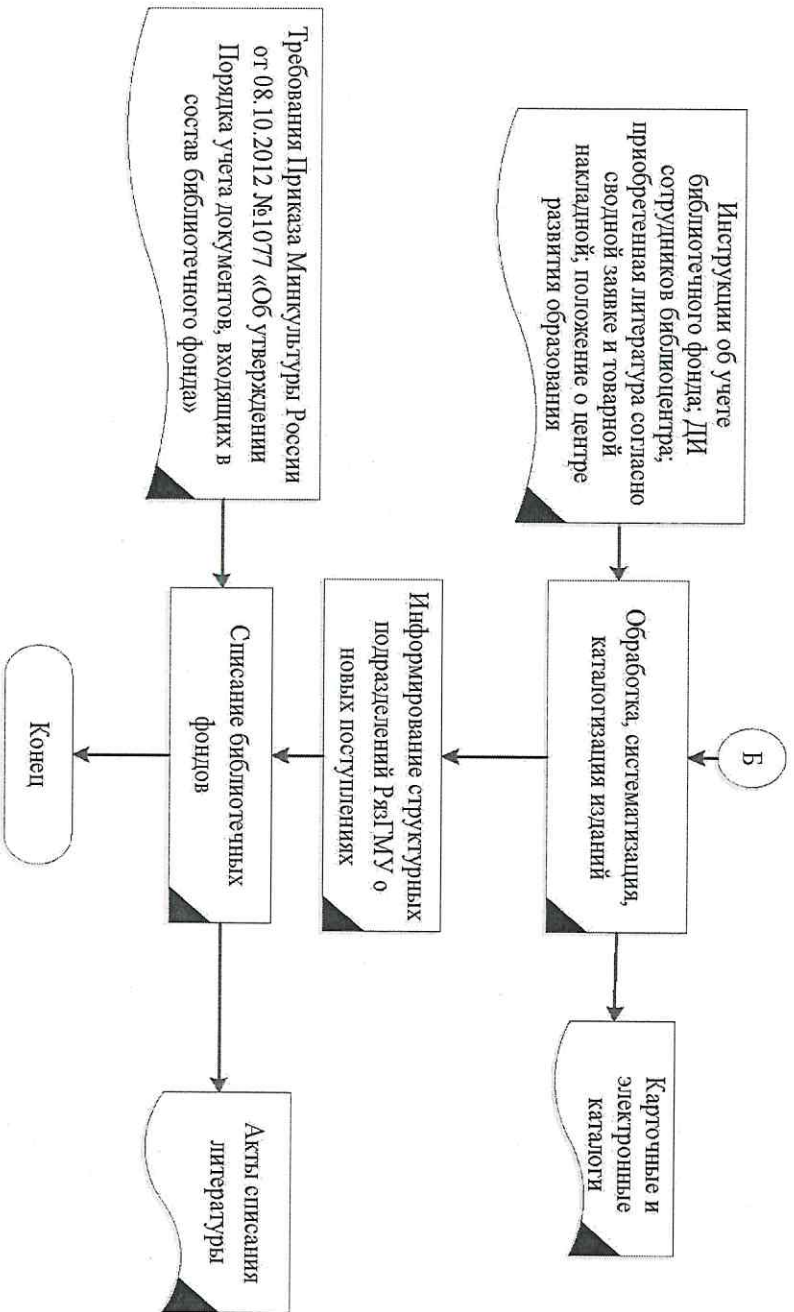
Цель процесса	Обеспечение максимальной удовлетворенности нужд и потребностей в библиотечных и информационных ресурсах пользователей						
Показатели процесса	План на 2022г.	Факт	% выполнения	% в сравнении с предыдущим периодом планирования	Причина отклонения	Меры по стабилизации, улучшению	Оценка мер
Количество приобретенных изданий	9620						
Количество вышедших из фонда изданий	4430				.		
Количество записей в электронном каталоге	205530						
Количество посещений	83193						
Книговыдача	262166						
Книгообеспеченность	102,4						
Число индивидуальных карт студентов	1058						

Методы мониторинга и измерения процесса: Экспертный, расчетный, аналитический.

Приложение № 1 к Информационной карте процесса «Библиотечное обслуживание»
 Схема подпроцесса «Планирование работ библиоцентра и формирование библиотечного фонда Университета»







Приложение № 2 к Информационной карте процесса «Библиотечное обслуживание»
 Схема подпроцесса «Работа с пользователями библиоцентра Университета»

