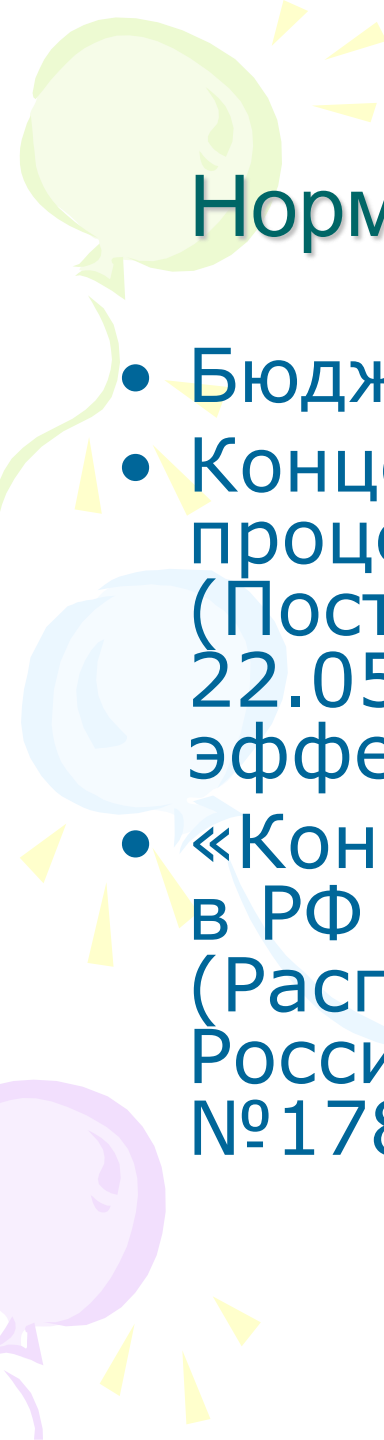


**Оказание государственных услуг по
осуществлению библиотечного,
библиографического и
информационного обслуживания в
новых условиях финансирования: к
постановке проблемы учета и
реализации.**

Серова О.В., начальник
Управления библиотечно-
информационного
обслуживания Российской
государственной библиотеки,
Пермь, 2012.



Нормативно-правовая база об услугах

- Бюджетный кодекс РФ,
- Концепция реформирования бюджетного процесса в РФ в 2004-2006 гг.»
(Постановление Правительства РФ от 22.05.2004 г. №249 «О повышении эффективности бюджетных расходов»),
- «Концепция административной реформы в РФ в 2006-2008 гг.»
(Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 г. №1789),

- ФЗ от 06.11.99 №184 «Об общих принципах организации законодательных (представительных) исполнительных органов государственной власти субъектов РФ» в редакции ФЗ от 08.11.07 г. №260,
- ФЗ от 01.10.03 №131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»,
- ФЗ от 08.05.10 №83 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»,
- ФЗ от 27.07.10 №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



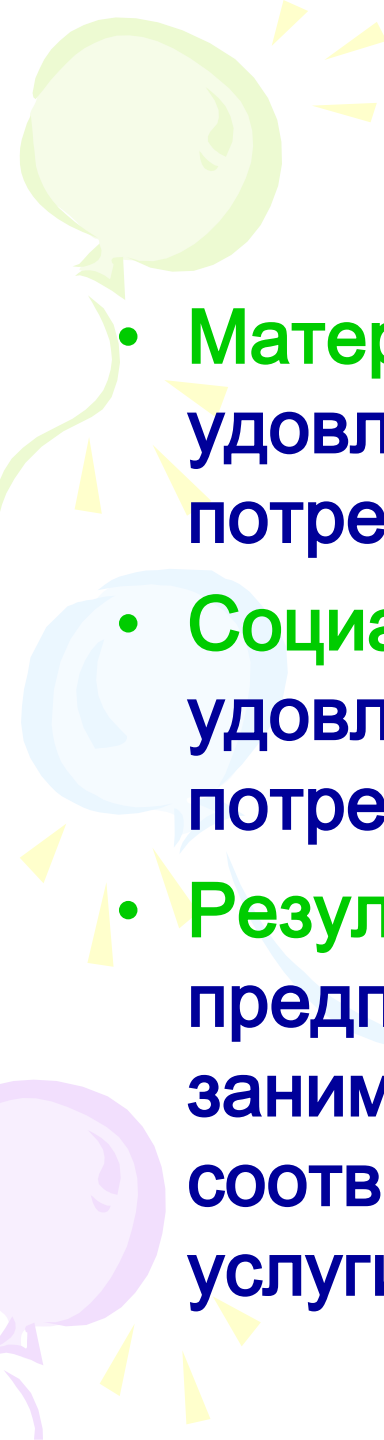
Суть понятия

Суть понятия «государственная и
муниципальная услуга»
сформулирована в

Национальном стандарте Российской
Федерации ГОСТ 52113-2003

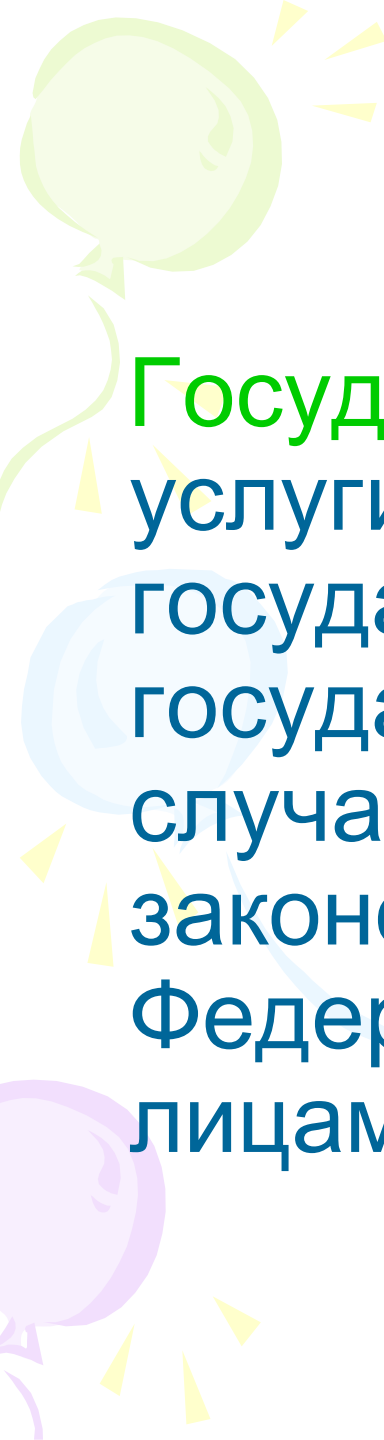
«Услуги населению. Номенклатура показателей
качества»,

в котором даны следующие определения:



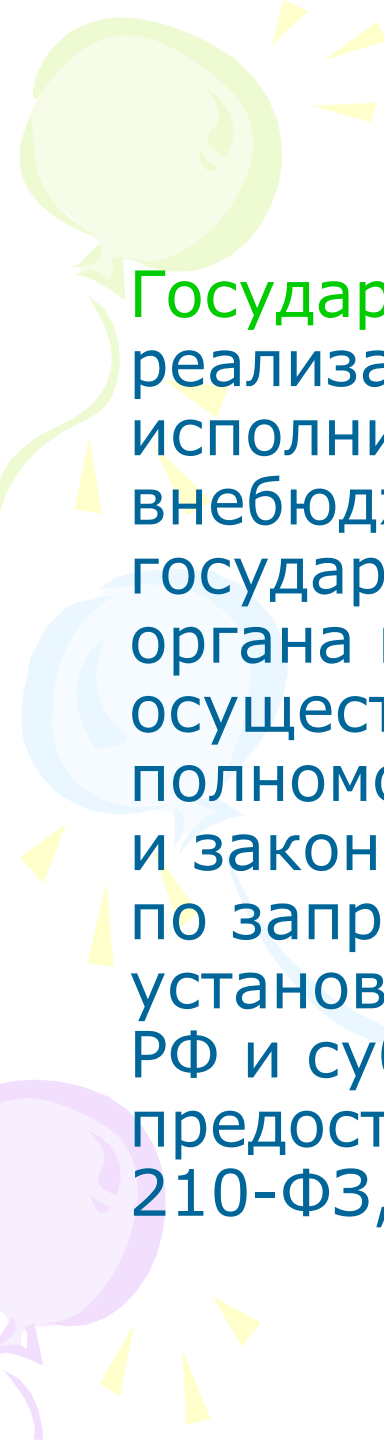
Суть понятия

- **Материальная услуга** – услуга по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя услуги;
- **Социально-культурная услуга** – это услуга по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя услуги;
- **Результат услуги** – результат деятельности предприятия или организации, занимающихся удовлетворением соответствующей потребности потребителя услуги.



Суть понятия

Государственные услуги - это услуги, оказываемые органами государственной власти, государственными учреждениями в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами. (Бюджетный кодекс, ст.6)



Суть понятия

Государственная услуга – это деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и субъектов РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги (№ 210-ФЗ, ст.2)



Перечень услуг

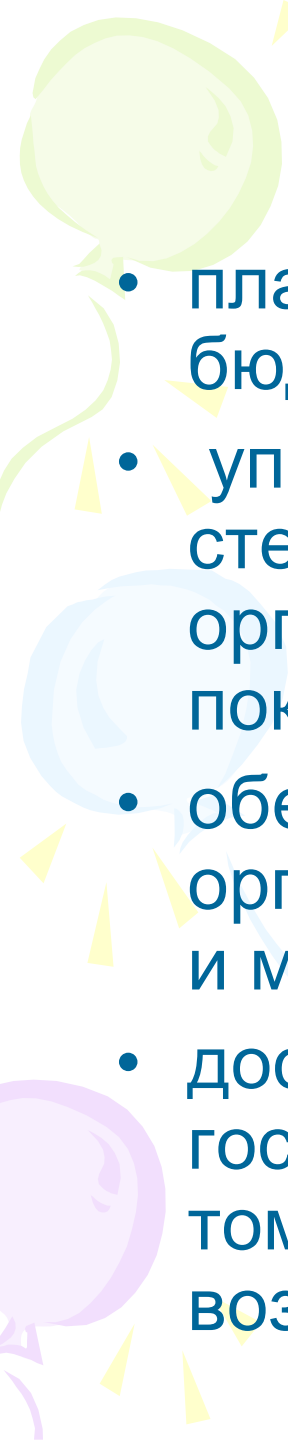
Базовыми услугами учреждения являются основные услуги, без которых существование самого учреждения может быть поставлено под вопрос. Перечень услуг формируют органы исполнительной власти, осуществляющие функции по выработке политики и нормативно-правовому регулированию в установленной сфере деятельности.



Базовый перечень услуг, оказываемых федеральными государственными учреждениями в сфере культуры, искусства, архивного дела, историко-культурного наследия

Утвержден приказом Минкультуры России от 09.07.2010 № 39. Для **федеральных библиотек** выделяются следующие виды государственных услуг:

- формирование фонда библиотеки;
- учет фонда библиотеки;
- обеспечение предоставления в пользование фонда библиотеки: научная обработка и раскрытие фондов (создание и ведение каталогов, картотек, баз и банков данных);
- обеспечение физического состояния фонда библиотеки;
- осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей.



Для чего необходим Перечень услуг?

- планирование направлений расходов бюджета,
- управление расходами бюджета и учета степени достижения поставленных перед органами исполнительной власти показателей результата,
- обеспечение открытости деятельности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги,
- доступность обращения и получения государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья

**Перечень государственных услуг (работ),
оказываемых (выполняемых) федеральным
государственным бюджетным учреждением «Российская
государственная библиотека», в качестве основных видов
деятельности**

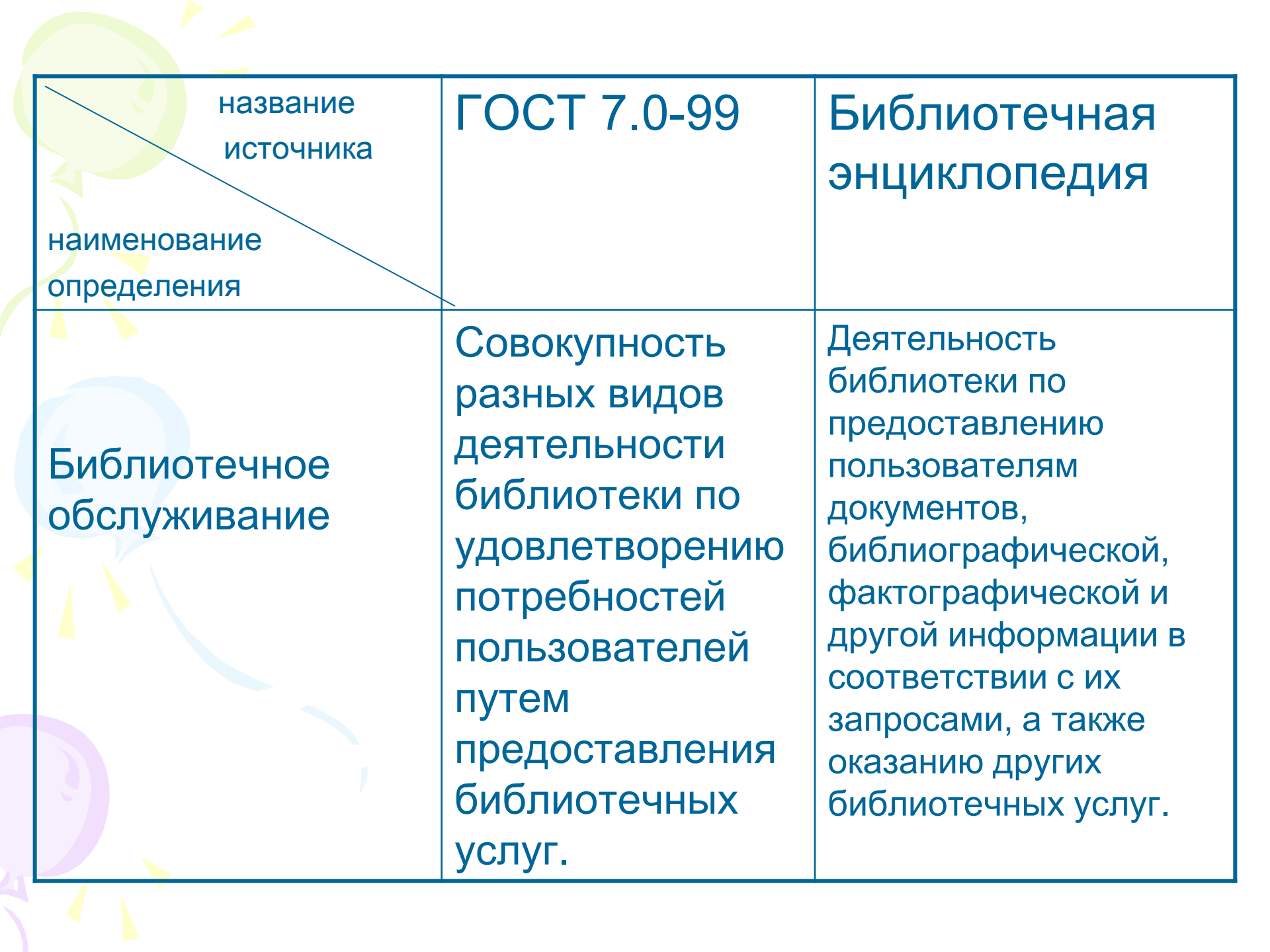
Наименование государственной услуги (работы)	Наименование направления деятельности
Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки	Услуга по предоставлению документов из фондов <u>посетителям библиотеки</u> Услуга по предоставлению документов из фондов удаленным пользователям библиотеки

**Перечень государственных услуг (работ),
оказываемых (выполняемых) федеральным
государственным бюджетным учреждением «Российская
государственная библиотека», в качестве основных видов
деятельности**

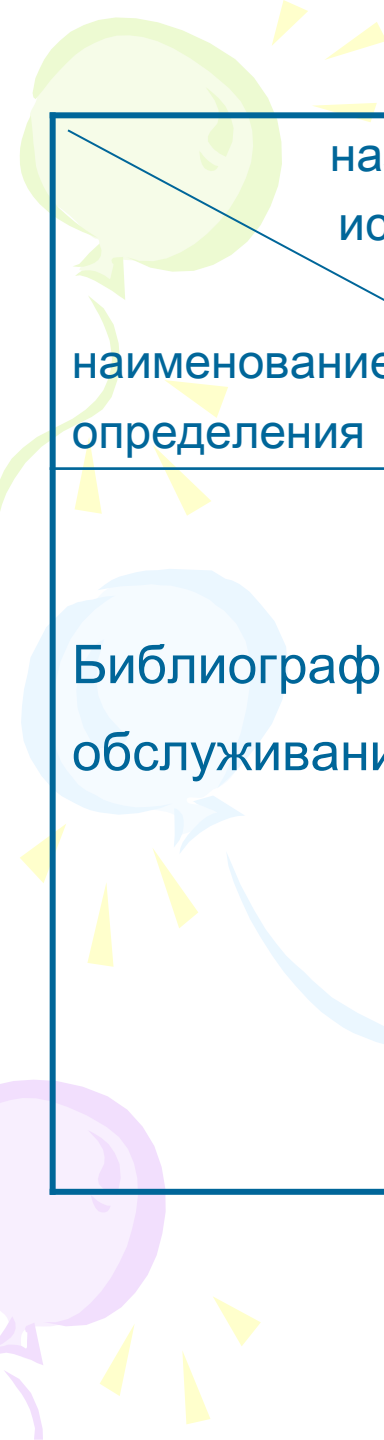
Наименование государственной услуги (работы)	Наименование направления деятельности
Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки	Справочно- библиографические услуги <u>посетителям библиотеки</u> Справочно- информационные услуги удаленным пользователям библиотеки, предоставляемым в виртуальном режиме

**Перечень государственных услуг (работ),
оказываемых (выполняемых) федеральным
государственным бюджетным учреждением «Российская
государственная библиотека», в качестве основных видов
деятельности**

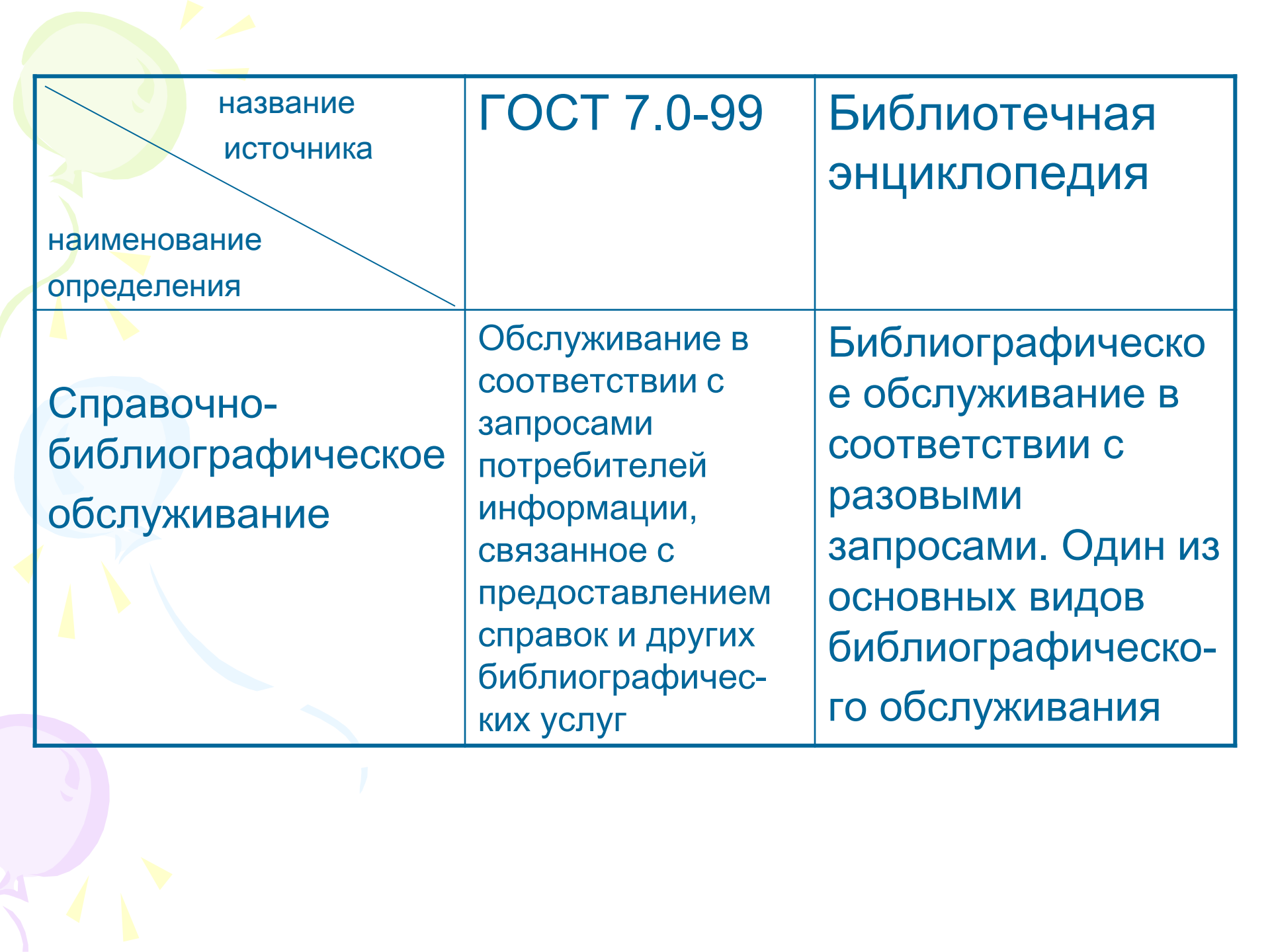
Наименование государственной услуги (работы)	Наименование направления деятельности
Работа по библиографической обработке документов и организации каталогов	Формирование электронного каталога <u>библиотеки</u> Организация и ведение карточных каталогов



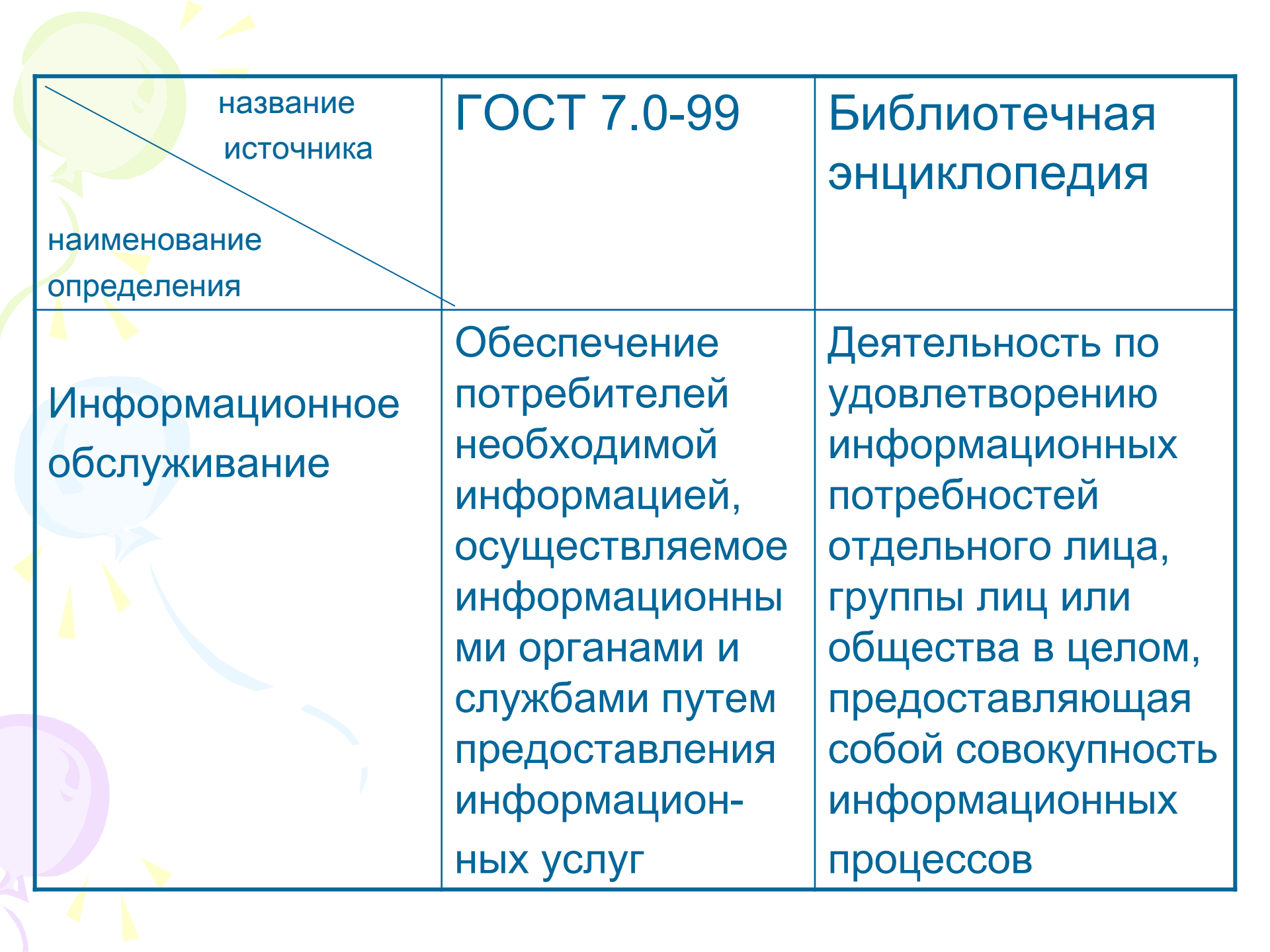
название источника	ГОСТ 7.0-99	Библиотечная энциклопедия
наименование определения		
Библиотечное обслуживание	Совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей пользователей путем предоставления библиотечных услуг.	Деятельность библиотеки по предоставлению пользователям документов, библиографической, фактографической и другой информации в соответствии с их запросами, а также оказанию других библиотечных услуг.



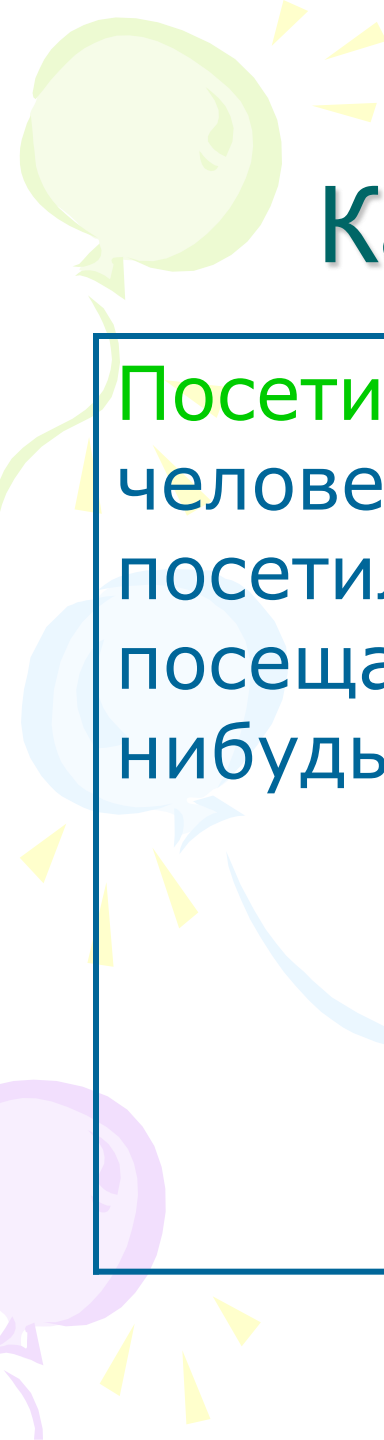
название источника	ГОСТ 7.0-99	Библиотечная энциклопедия
наименование определения	Обеспечение потребителей библиографическ ой информацией	Совокупность процессов по доведению библиографичес- кой информации до потребителей, часть библиотечного обслуживания



название источника	ГОСТ 7.0-99	Библиотечная энциклопедия
наименование определения	Обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг	Библиографическое обслуживание в соответствии с разовыми запросами. Один из основных видов библиографического обслуживания



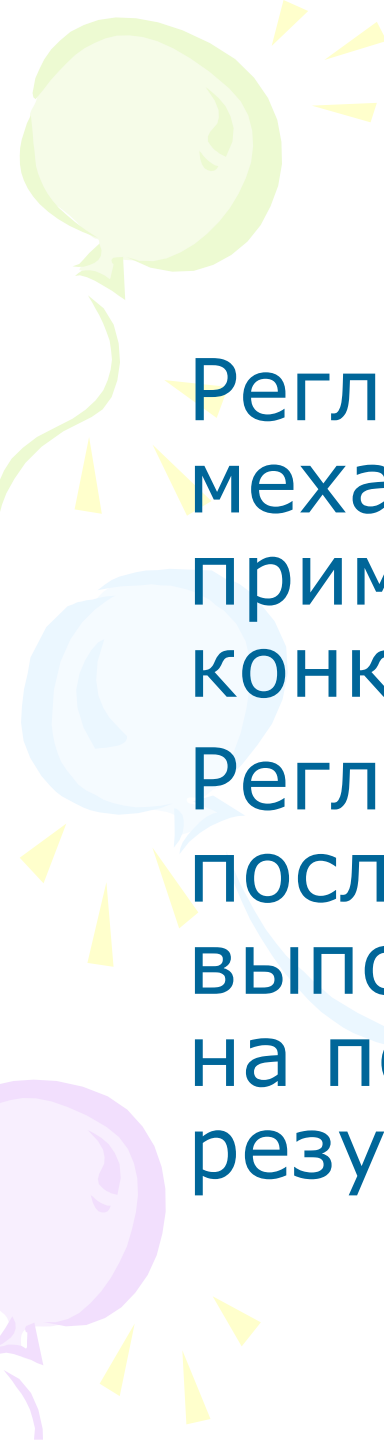
название источника	ГОСТ 7.0-99	Библиотечная энциклопедия
наименование определения	Обеспечение потребителей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг	Деятельность по удовлетворению информационных потребностей отдельного лица, группы лиц или общества в целом, предоставляющая собой совокупность информационных процессов
Информационное обслуживание		



Категории пользователей

Посетитель – человек, который посетил или посещает что-нибудь.

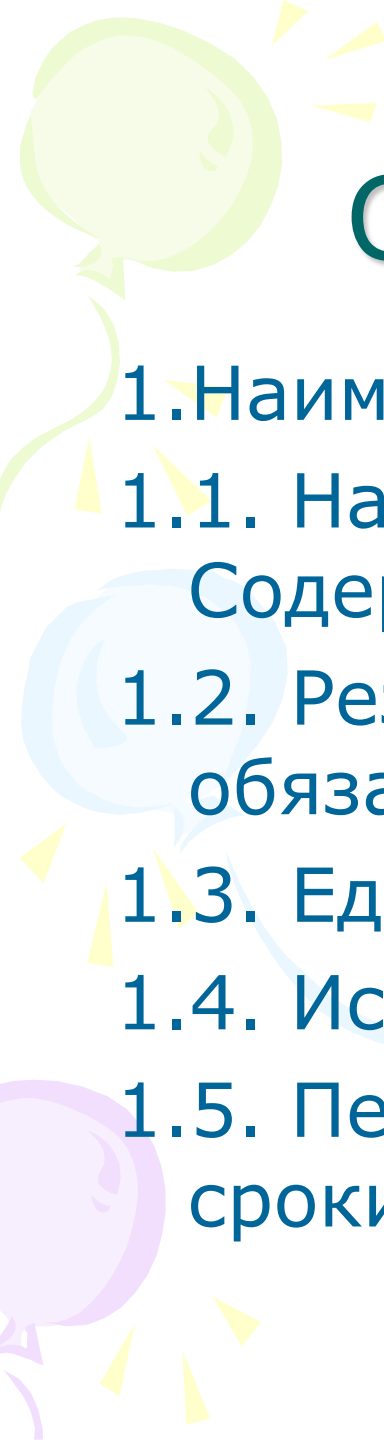
Удаленный пользователь – лицо, группа лиц или организация, пользующаяся услугами библиотеки вне ее стен.



Регламент

▶ Регламент– это управленческий механизм, который регулярно применяется для решения конкретных задач.

▶ Регламент описывает последовательность действий, выполнение которых направлено на получение окончательного результата.



Структура регламента

1. Наименование услуги.

1.1. Наименование деятельности.

Содержание услуги

1.2. Результаты процессов, подлежащие
обязательному учету.

1.3. Единицы измерения.

1.4. Исполнители.

1.5. Перечень учетных документов и
сроки хранения.

Регламент по учету услуги по предоставлению документов из фондов посетителям РГБ

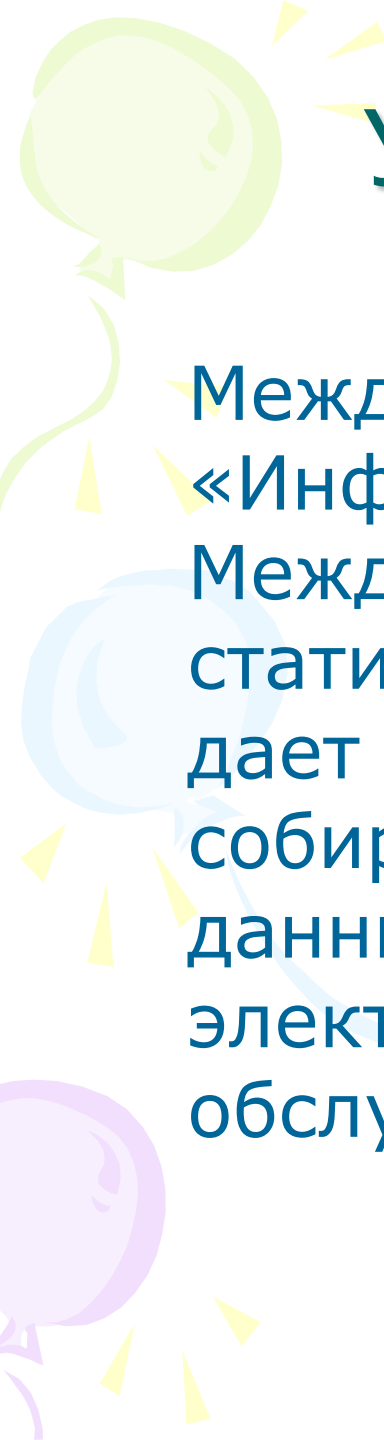
- выдача документов по требованию из помещения хранения отделов-фондодержателей с отметкой о количестве выданных экземпляров в контрольном листке читателя;
- выдача документов из подсобного фонда с отметкой в контрольном листке пользователя;
- использование пользователями документов подсобного фонда у книжных полок с учетом утверждённого коэффициента* использования фонда (просмотр у полок);
- использование пользователями фонда открытого доступа с учетом утверждённых коэффициентов использования, полученных в результате проводимых наблюдений, опросов и др.;
- выдача документов из фондов по различным проектам (оцифровка, для организации выставок в других учреждениях и др.);

Регламент по учету услуги по предоставлению документов из фондов посетителям РГБ

- выдача документов для размещения на выставках библиотеки;
- выдача документов посетителям, не являющихся читателями библиотеки;
- выдача документов пользователям с выставок, которые организуют отделы-фондодержатели на своей территории;
- продление срока пользования документами по просьбе пользователя (в том числе по телефону, электронной почте или через сайт библиотеки);
- выдача документов из фондов для выполнения запросов органов государственной власти и управления РФ (приоритетные пользователи);

Регламент по учету услуги по предоставлению документов из фондов посетителям РГБ

- выдача документов по требованию сотрудникам РГБ в отделы;
- выдача документов, полученных по МБА и ММБА, в читальные залы;
- выдача документов из Абонементной библиотеки;
- выгрузка полных текстов документов из сетевых удаленных электронных ресурсов;
- выгрузка полных текстов документов из сетевых ресурсов ЭБ РГБ открытого и ограниченного режима доступа (электронные коллекции библиотеки).



Учет электронных услуг

- ▶ Международный стандарт ISO 2789
- ▶ «Информация и документация – Международная библиотечная статистика», утвержденный в 2006 г., дает разъяснения как учитывать, собирать и представлять статистические данные, в том числе и в части электронных услуг и электронного обслуживания».

Регламент по учету услуги по предоставлению документов из фондов удаленным пользователям РГБ

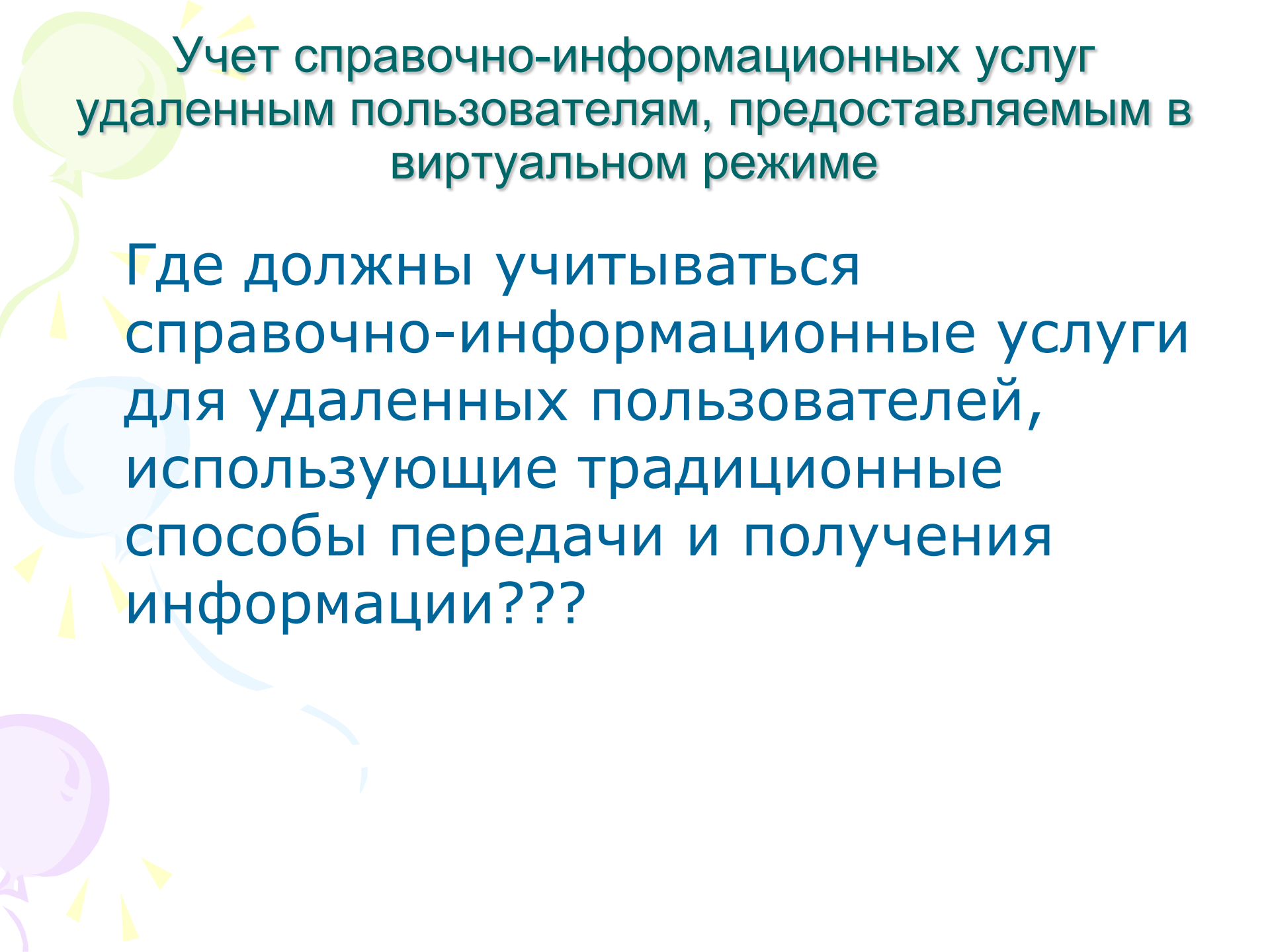
- выгрузка полных текстов из Электронной библиотеки РГБ (ЭБ РГБ), открытые через системы защищенного просмотра документов, с разбивкой по коллекциям;
- выгрузка полных текстов документов из Электронной библиотеки РГБ (ЭБ РГБ), открытые через сайт выдачи документов и систему онлайн просмотра документов, с разбивкой по коллекциям;
- выдача оригиналов документов во временное пользование за пределы библиотеки;
- копии документов, выданные в постоянное пользование.

Регламент по учету справочно-библиографических услуг посетителям и удаленным пользователям РГБ

- библиографические справки:
 - тематические,
 - адресные,
 - уточняющие.
- фактографические справки.
- библиографические консультации:
 - - рекомендации по методике поиска по традиционным и электронным источникам информации (самостоятельное использование путей и средств библиографического поиска,
 - - использование справочно-библиографического аппарата (СБА, в т.ч. и ЭК),
 - - методика библиографирования (подготовка и оформление библиографического списка и др.).

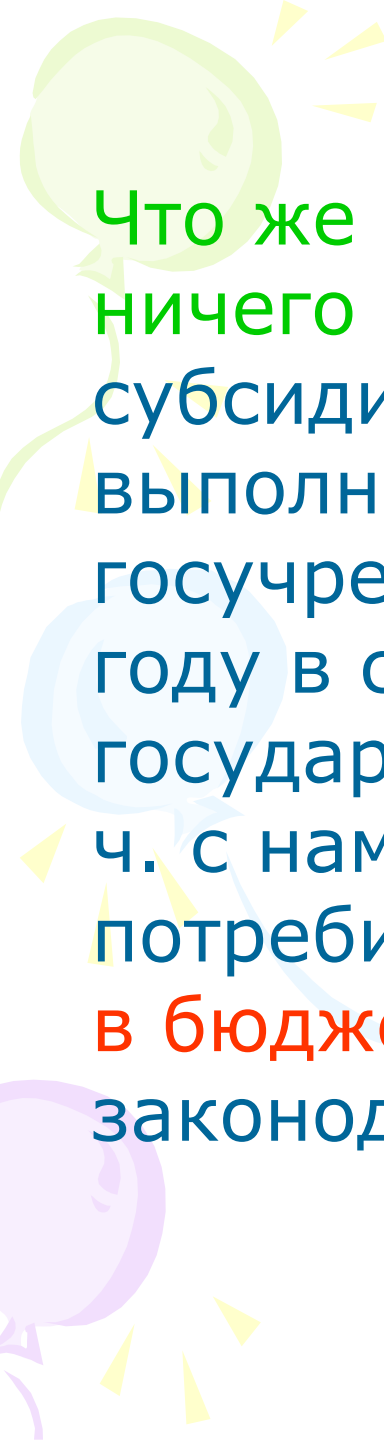
Регламент по учету справочно-библиографических услуг посетителям и удаленным пользователям РГБ

- методические консультации:
 - ориентирующие: информирование пользователей о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых в РГБ мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях, обучающих мероприятиях и др.)
- вспомогательно-технические консультации:
 - рекомендации по использованию аппаратно-программных средств, используемых в библиотеке для осуществления электронного заказа, сохранения и переноса найденной информации на другие носители и др. технические операции.

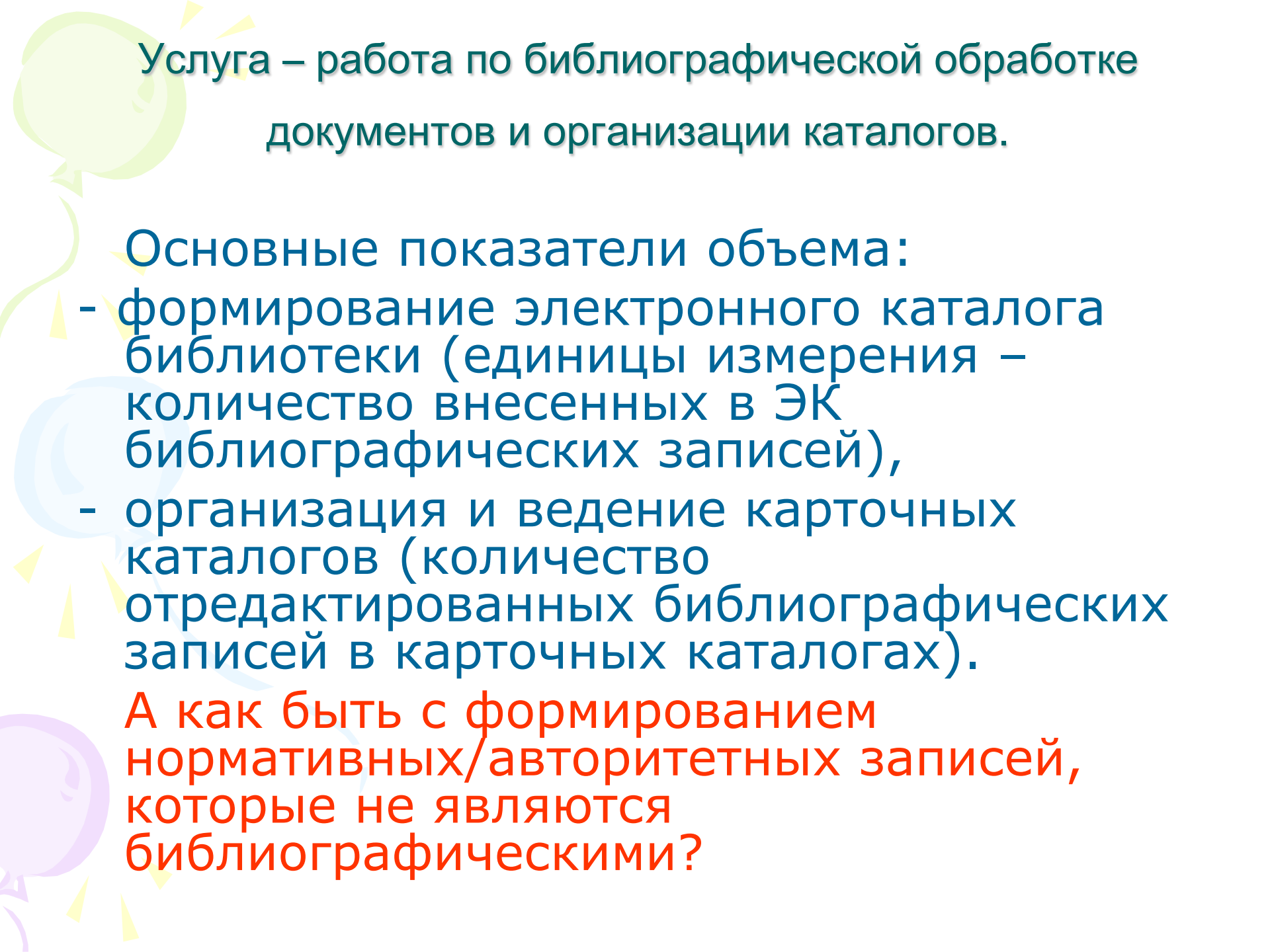


Учет справочно-информационных услуг удаленным пользователям, предоставляемым в виртуальном режиме

Где должны учитываться справочно-информационные услуги для удаленных пользователей, использующие традиционные способы передачи и получения информации???



Что же мы можем уметь к концу года, если ничего не предпринимать? Суммы субсидии на финансовое обеспечение выполнения задания, не использованные госучреждением в текущем финансовом году в связи с недовыполнением государственного задания, связанным в т. ч. с намеренным завышением количества потребителей госуслуг, **подлежат возврату в бюджет** в соответствии с действующим законодательством.



Услуга – работа по библиографической обработке документов и организации каталогов.

Основные показатели объема:

- формирование электронного каталога библиотеки (единицы измерения – количество внесенных в ЭК библиографических записей),
- организация и ведение карточных каталогов (количество отредактированных библиографических записей в карточных каталогах).

А как быть с формированием нормативных/авторитетных записей, которые не являются библиографическими?

2012 год будет очень сложным,
потому что реализация одних и тех же
норм будет окрашена спецификой
возможных ситуаций, которые
необходимо будет решать и
урегулировать и инициатива здесь
должна
исходить от
библиотек.



Спасибо за внимание.

