

**Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области  
«Новосибирская государственная областная научная библиотека»**

УТВЕРЖДЕН приказом  
директора ГАУК НСО НГОНБ  
от «28» декабря 2016 г. № 189-д

**РЕГЛАМЕНТ  
предоставления государственной услуги по предоставлению доступа  
к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных**

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Версия	Дата	Утвердил	Разработал	Содержание изменений
1.	1.0 с изм. №1 изм. №2	24.12.2013 27.08.2014 18.03.2015	Тарасова С.А.	Саенко З.М. Смирнова О.Е. Рахимова Т.Н. Кичеева Е.И.	Вводится впервые
2.	2.0	28.12.2016	Тарасова С.А.	Деев В.Г.	Утверждено приказом от « <u>28</u> » <u>декабря</u> 2016г № <u>189-д</u>
3.					
4.					

## 1. Общие положения

### 1.1. Термины и определения

В регламенте по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (далее – регламент) используются следующие определения:

**Пользователь библиотеки (получатель государственной услуги)** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами Государственного автономного учреждения культуры Новосибирской области «Новосибирская государственная областная научная библиотека» (далее - библиотека).

**Справочно-поисковый аппарат** – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документов;

**База данных** – совокупность данных, организованная в соответствии с определенными правилами и поддерживаемая в памяти компьютера, характеризующая актуальное состояние некоторой предметной области и используемая для удовлетворения информационных потребностей пользователей.

### 1.2. Описание заявителей и порядок информирования о правилах предоставления услуги

1.2.1. Услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (далее – услуга) предоставляется в соответствии с Уставом библиотеки и иными локальными актами.

1.2.2. Категории заявителей определены Уставом библиотеки.

1.2.3. Информацию о месте нахождения, режиме работы библиотеки, по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе ее предоставления, можно получить путем личного обращения в библиотеку, на сайте, по справочному телефону, по электронной почте (Приложение № 1), а также на информационных стендах в помещениях библиотеки.

Сведения о режиме работы библиотеки размещаются на вывесках при входе в здание библиотеки, на главной странице сайта библиотеки.

1.2.4. На информационных стендах, размещаемых в помещении библиотеки, и на официальном сайте содержится следующая информация: местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению услуги, устав библиотеки, правила пользования библиотекой, регламенты по предоставлению услуги, основания отказа в предоставлении услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги.

1.2.5. Информирование о процедуре предоставления услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотеки согласно приложению № 1. *Разговор не должен продолжаться более 3-х минут. При уточнениях запроса – разговор не должен продолжаться более 10-ти минут.*

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Электронные обращения граждан принимаются на адрес электронной почты административно-планового отдела библиотеки, указанный в приложении № 1. Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления услуги направляется руководителем административно-планового отдела *в трехдневный срок*.

Предоставление услуги получателям услуги осуществляется как непосредственно в помещении библиотеки, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта библиотеки (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права).

1.2.6. Время ожидания в очереди при подаче документов в целях получения услуги (согласно п. 1-3 Приложения №2) в помещении библиотеки *не должно превышать 10 минут. Регистрация документов осуществляется сразу после их поступления в течение 10 минут.*

*При получении результата предоставления услуги в помещение библиотеки - 50 минут:*

- возможное ожидание сотрудника зала (не более 5 минут);
- подача документов на регистрацию сотруднику зала;
- регистрация читателя через ОПАС;
- обзорная консультация об имеющихся ресурсах в зале (не более 5 минут);
- выяснение запроса;
- рекомендация: каким ресурсом воспользоваться для выполнения данного запроса (не более 7 минут).

Для консультации о методике работы в электронном каталоге, бронирования литературы, методике работы в правовых базах и внешних ресурсах время получения результата предоставления услуги составляет:

- электронный каталог, бронирование литературы – не более 15 минут;
- правовые базы – не более 10 минут;
- внешние ресурсы – не более 20 минут.

Время на получение пароля для работы с внешними ресурсами – не более 5 минут.

## **2. Общие требования предоставления услуги**

**2.1. Настоящий Регламент устанавливает основные требования,** по реализации прав граждан на информационно-библиографическое обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки, создание пользователям комфортных условий доступа к информационным ресурсам библиотеки.

Регламент определяет последовательность и сроки процедур и действий библиотеки, порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении услуги и порядок ее предоставления.

**2.2. Результатом предоставления услуги является** предоставление свободного и равного доступа получателей услуги к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

**2.3. Время предоставления услуги,** максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей услуг по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных – *60 минут*.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных осуществляется сразу с момента обращения получателя услуги.

Справочно-поисковый аппарат библиотеки, базы данных библиотеки обновляются по мере поступления документов в фонды библиотеки.

#### **2.4. Правовые основы предоставления услуги:**

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 25.12.1993, № 237);

Гражданский кодекс Российской Федерации (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 22.12.2006, № 289);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 29.07.2006, № 165);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета» от 05.05.2006 № 95);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 16.01.1996, № 8);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.11.1992, № 248);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 30.07.2010, № 168);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 г. Москва «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

Закон Новосибирской области от 06.04.2009 № 321-ОЗ «О развитии библиотечного дела в Новосибирской области» (текст документа опубликован в газете "Ведомости Новосибирского областного Совета депутатов" от 10 апреля 2009 г. N 18);

Закон Новосибирской области от 02.02.2009 № 304-ОЗ «Об обязательном экземпляре документов Новосибирской области» (текст документа опубликован в газете "Ведомости Новосибирского областного Совета депутатов" от 13 февраля 2009 г. N 8);

Постановление Губернатора Новосибирской области от 04.05.2010 №146 «О министерстве культуры Новосибирской области» («Советская Сибирь», № 108, 04.06.2010).

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 16.02.2008, № 34);

Устав Государственного автономного учреждения культуры Новосибирской области «Новосибирская государственная областная научная библиотека»;

Правила пользования Государственного автономного учреждения культуры Новосибирской области «Новосибирская государственная областная научная библиотека»;

Политика обработки персональных данных Государственного автономного учреждения культуры Новосибирской области «Новосибирская государственная областная научная библиотека»;

Правила этики и служебного поведения работников Государственного автономного учреждения культуры Новосибирской области «Новосибирская государственная областная научная библиотека».

### **2.5. Перечень документов, необходимых для получения услуги**

Для получения услуги заявитель представляет в библиотеку - читательский билет.

Читательский билет оформляется в соответствии с порядком, предусмотренном правилами пользования библиотекой, при наличии документа, удостоверяющего личность. При наличии у получателя услуги читательского билета в нем должна быть отметка о ежегодной перерегистрации получателя услуги.

Разовый пропуск выдается сотрудником отдела записи и контроля библиотеки на однократное посещение читальных залов библиотеки в порядке, предусмотренном правилами пользования библиотеки.

Для получения услуги в режиме удаленного доступа (вне помещения библиотеки) по сети Интернет предоставление документов не требуется. Регистрация пользователя при получении услуги «Виртуальная справочная служба «Спроси библиографа» на сайте является анонимной.

### **2.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги и в приеме документов, необходимых для предоставления услуги**

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствует.

Основанием для отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки является:

отсутствие читательского билета и (или) отсутствие отметки в читательском билете о перерегистрации получателя услуги;

утрача или порча документов из фонда библиотеки;

нарушение сроков возврата документов библиотеки;

нарушение Правил пользования библиотекой;

нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.).

Факты нанесения ущерба библиотеке, нарушений получателем услуги правил пользования библиотекой фиксируются согласно внутренним документам библиотеки.

### **2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги.**

Предоставление услуги является бесплатным для заявителей.

**2.8. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги (согласно п. 5 Приложения №2) в помещении библиотеки не должен превышать 10 минут.** При получении результата предоставления услуги в помещении библиотеки – от 15 до 50 минут.

### **2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга**

Услуга предоставляется в помещениях библиотеки, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, сети Интернет, печатающим устройством, столами, стойками, стульями для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В помещение библиотеки предусмотрен гардероб, туалетные комнаты, предоставляется услуга по реализации покупных товаров (напитков и кондитерских изделий с помощью кофе-автомата), канцелярские товары.

Помещения библиотеки должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Помещения библиотеки должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

Сайт библиотеки должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылка для перехода к электронному каталогу находится на главной странице сайта.

## **2.10. Показатели доступности и качества услуги**

*Показатели доступности услуги:*

доступность информации о порядке и стандарте предоставления услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления услуги, размещенных на информационных стендах, на Интернет-ресурсах библиотеки;

доступность информирования заявителей в форме индивидуального (устного или письменного) информирования; публичного (устного или письменного) информирования о порядке, стандарте, сроках предоставления услуги;

доступность справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных для самостоятельного поиска необходимой информации в случае, если получатель обладает знанием и навыками библиографического поиска;

соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги;

соблюдение графика работы библиотеки с заявителями по предоставлению услуги;

бесплатность предоставления услуги для заявителей;

бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления услуги;

пешеходная и транспортная доступность для заявителя;

доступность услуги для людей с физическими ограничениями (инвалидов).

*Показатели качества услуги:*

соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотеки;

соблюдение требований к объему предоставления услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления услуги.

соответствие требованиям настоящего регламента;

отсутствие в библиотеке обоснованных жалоб по вопросу предоставления услуги.

## **3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения**

Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении № 2.

Основанием для предоставления услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Процедуры по предоставлению услуги в библиотеке включают в себя:

- регистрацию (перерегистрацию) получателя услуги, выдачу читательского билета;
- консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление услуги, получателя услуги по получению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, по использованию методики самостоятельного поиска документов;
- предоставление получателю услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

Предоставление услуги получателям услуги осуществляется как непосредственно в помещениях библиотеки, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта библиотеки (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права).

### **3.1. Регистрация (перерегистрация) получателя услуги**

Основанием для процедуры регистрации (перерегистрации) получателя услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Регистрация (перерегистрация) получателя услуги осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность. *Время регистрации* одного получателя услуги *составляет 15 минут*. Перерегистрация осуществляется один раз в год, *время перерегистрации - 10 минут*.

Время записи (перерегистрации) получателя услуги *в автоматизированном режиме составляет 10 минут*.

Результатом Процедуры является:

- прием документов, установление личности получателя услуги;
- установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки;
- выдача читательского билета (проставление в нем отметки о перерегистрации) либо разового пропуска.

Для удаленного подключения к электронному каталогу, базам данных библиотеки необходимо перейти по ссылке с официального сайта и получить доступ к каталогу.

### **3.2. Консультирование получателя услуги**

Основанием для процедуры консультирования является обращение получателя услуги к специалисту библиотеки, ответственному за исполнение услуги, за разъяснением порядка доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

Специалист библиотеки, ответственный за предоставление услуги, в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, их использованию, методике самостоятельного поиска информации. *Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателя услуги – 30 минут*.

При возникновении непредвиденных ситуаций в процессе оказания услуги, вызванных техническими сбоями в электронных сетях, внеплановым отключением электроэнергии, иными форс-мажорными обстоятельствами, специалист должен незамедлительно проинформировать начальника отдела или и. о. начальника отдела, а в случае их отсутствия - заместителя директора по научной и библиотечной работе, о



невозможности выполнения услуги в вышеперечисленных условиях и в течение 10 мин. выработать совместное решение о принятии соответствующих мер.

Для исключения превышения времени ожидания получения услуги при одновременном поступлении нескольких заявок (2-х и более) на получение услуги сотрудник зала обязан пригласить любого сотрудника своего отдела для обеспечения качественного обслуживания пользователей.

В случае больничных листов, плановых и внеплановых отпусков сотрудников, заместитель директора по научной и библиотечной работе составляет график дежурства в залах обслуживания с привлечением сотрудников других отделов.

При невозможности специалиста самостоятельно предоставить консультацию по запросу получателя услуги, консультация должна быть переадресована на другое должностное лицо (по решению начальника отдела или и. о. начальника отдела).

### **3.3. Предоставление доступа получателю услуги к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных**

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в помещении библиотеки, осуществляемого с привлечением специалиста библиотеки включает:

- авторизацию получателя услуги для доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;
- консультирование по источникам поиска информации (каталоги, картотеки, базы данных);
- информирование получателя по результатам поиска и оформление результата поиска в соответствии с утвержденными формами.
- выдача результатов поиска.

Получатель может, обладая знанием и навыками библиографического поиска, самостоятельно производить поиск необходимой информации.

По окончании работы со справочно-поисковым аппаратом библиотеки, базами данных, специалист библиотеки, ответственный за предоставление услуги, возвращает получателю услуги читательские документы.

Результатом процедуры является получение пользователем услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных библиотеки.

## **4. Формы контроля за исполнением Регламента**

### **4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений библиотеки.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, предоставляет услугу в соответствии с Регламентом, должностной инструкцией и распоряжениями руководителя структурного подразделения библиотеки.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется руководством библиотеки путем проведения проверок (аудитов) соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, положений Регламента, а также полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы.

*Периодичность осуществления текущего контроля – не реже 1-го раза в год.*

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по обращению в библиотеку заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

– учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия государственному заданию, настоящему Регламенту, а так же путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

– Общественный Совет по независимой оценке качества деятельности;

– иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

#### **4.2. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении услуги**

Жалоба может быть отражена письменно в «Журнале предложений/претензий», который находится в помещении библиотеке, в процессе ежеквартального анкетирования, через сайт библиотеки - раздел «Гостевая книга», высказана устно на личном приеме у руководителя библиотеки или замещающего лица в течение рабочего времени.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает: фамилию, имя, отчество; почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ; изложение сути жалобы; личную подпись и дату.

При необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Если в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

*Руководитель библиотеки:*

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя,

дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, привлекает к ответственности виновных должностных лиц.

Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

## Справочная информация о библиотеке

Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области  
«Новосибирская государственная областная научная библиотека»

*Директор: Тарасова Светлана Антоновна*

Местонахождение: ул. Советская, 6, г. Новосибирск, 630007  
Телефон/факс: (383) 223-34-62

### **График работы библиотеки:**

Понедельник – пятница: с 10.00 до 20.00

Суббота - воскресенье: с 10.00 до 18.00

Технический день: последняя пятница месяца

### **Летний график работы:**

Понедельник – пятница: с 10.00 до 19.00

Суббота: с 10.00 до 17.00

Выходной день: воскресенье

Справочные телефоны структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу:

Справочно-информационный центр	223-88-20
Отдел обслуживания читателей	223-25-52
Городской абонемент	223-36-49
Отдел искусств	223-25-52
Отдел ценных и редких книг	223-97-25
Отдел ЭР МБА и ДД	223-97-25
Генеральный алфавитный каталог	218-07-38
Административно-плановый отдел	218-07-78, e-mail: e.kicheeva@ngonb.ru

Сайт библиотеки: [www.ngonb.ru](http://www.ngonb.ru)

E-mail: [info@ngonb.ru](mailto:info@ngonb.ru)

**Блок-схема**  
предоставления услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных

