

**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 осуществлению информационно-
библиотечного обслуживания пользователей**

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

1.2. Термины и определения

В регламенте предоставления государственной услуги по осуществлению информационно-библиотечного обслуживания пользователей (далее – регламент) используются следующие понятия:

Запрос пользователя библиотеки – требование пользователя на предоставление библиотечной услуги;

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

Информационно-библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребности её пользователей путем предоставления информационных и библиотечных услуг.

Документ – материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

1.2. Порядок информирования о правилах предоставления услуги

1.2.1. Услуга по осуществлению информационно-библиотечного обслуживания пользователей библиотеки (далее – услуга) предоставляется в соответствии с Уставом библиотеки, СТО 00097790-001-2012. Услуга по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей. Общие требования.

1.2.2. Услуга предоставляется в следующих основных формах:

- формирование библиотечного фонда (в том числе электронных ресурсов – сетевых и собственной генерации);
- организация и сохранение библиотечного фонда;
- выдача документов из библиотечных фондов во временное пользование через систему абонементов, читальных залов, межбиблиотечный абонемент (МБА), электронную доставку документов (ЭДД), выдачу электронных книг;
- информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей, в т.ч. в удаленном режиме и с использованием электронного (ых) каталога (ов) библиотеки (ресурсов);
- подготовка и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий и программ.

1.2.3. Перечень форм предоставления услуги может расширяться в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с Уставом библиотеки).

1.2.4. 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.

1.2.5. 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.

1.2.6. 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 6-и 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:

- непосредственно в помещении библиотеки,
- в форме вне стационарного обслуживания,
- в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта библиотеки (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права).

2. Общие требования предоставления услуги

2.1. Настоящий регламент устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей, предоставляемой библиотекой, а так же основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству условий ее предоставления.

Требования регламента подлежат соблюдению всеми отделами библиотеки.

2.2. Результатом предоставления услуги является удовлетворение документально-коммуникационных потребностей пользователей на основе свободного и равного доступа получателей услуги к ресурсам библиотеки.

2.3. Время предоставления услуги, включая проведение всех необходимых процедур, *не должно превышать 60 минут* с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от пользователя (за исключением случаев, требующих обработки большого количества источников информации).

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 документ, удостоверяющий личность, и заключает договор на обработку персональных данных. На основании вышеизложенного, в порядке, предусмотренном правилами пользования библиотеки, оформляется читательский билет.

Основанием для оказания услуги для юридических лиц является договор.

Предоставление документов не требуется для получения разового пропуска (в случаях, предусмотренных правилами пользования библиотекой), для получения услуги в режиме удаленного доступа (вне помещения библиотеки) по сети Интернет, участия в культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятиях.

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

Основаниями для отказа в получении услуги в помещении библиотеки являются:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность потребителя;
- нарушение правил пользования библиотекой;
- нарушение сроков возврата документов, выданных пользователю из фондов библиотеки;
- утеря или порча документов из фонда библиотеки;
- 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.

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.

Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а так же перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги приведены в Уставе и Правилах пользования библиотеки.

В отдельных случаях, для несовершеннолетних граждан, могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

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

Предоставление услуги является бесплатным для заявителей. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, в соответствии с перечнем видов приносящей доход деятельности, установленным постановлением администрации Новосибирской области от 05 марта 2010г. № 7, Уставом библиотеки и локальными актами.

2.8. Срок регистрации запроса о предоставлении услуги, поданных заявителем по установленной форме и в установленные сроки, осуществляется сразу после их поступления *в течение 10 минут.*

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

Для обеспечения надлежащего качества предоставляемой услуги, размещения фондов и организации производственных процессов помещения библиотеки оборудованы предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, столами, стульями и т.д.), персональными компьютерами, справочно-поисковым аппаратом, базами данных, телефонной сетью, доступом к сети Интернет, печатающими и копирующими устройствами.

Места предоставления услуги обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В библиотеке предусмотрены специально оснащенные помещения, предназначенные для проведения культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий – конференц-зал и театральный зал.

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

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

Помещения библиотеки должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Внутри помещений библиотеки должно обеспечиваться соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в библиотеках (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

Сайт библиотеки должен содержать удобную структуру навигации и поиска информации.

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 обращения к справочно-поисковому аппарату, электронным и документальным ресурсам библиотеки для самостоятельного поиска необходимой информации;

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 и СТО 00097790-001-2012.
Услуга по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей;
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 к регламенту.
Основанием для предоставления услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Процедуры по предоставлению услуги в библиотеке включают в себя:

- запись (перерегистрацию) получателя услуги, выдачу читательского билета или билета разового посещения;
- консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление услуги, получателя услуги по получению доступа к ресурсам библиотеки, по использованию методики самостоятельного поиска документов;
- предоставление получателю услуги доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки, выдача документов из фонда библиотеки во временное пользование;
- предоставление получателю услуги доступа к культурно-досуговым и информационно-просветительским мероприятиям;
- предоставление получателю услуги доступа к выполнению справочных, информационных и библиографических запросов.

Предоставление услуги получателям услуги осуществляется:

- непосредственно в помещении библиотеки,
- в форме вне стационарного обслуживания,
- в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта библиотеки (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права).

3.1. Запись (перерегистрация) получателя услуги

Основанием для процедуры записи или перерегистрации получателя услуги является личное обращение в библиотеку.

Запись или 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;
- заключение согласия с пользователем библиотеки на обработку его персональных данных;
- выдача читательского билета (проставление в нем отметки о перерегистрации) либо билета разового посещения.

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

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 информационным и документальным ресурсам библиотеки.

Специалист библиотеки, ответственный за предоставление услуги, в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по доступу к информационным и документальным ресурсам библиотеки, 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 получателю услуги доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки

Основанием для процедуры предоставления доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки является обращение получателя услуги к специалисту библиотеки, ответственному за исполнение услуги.

Предоставление доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки осуществляется в подразделениях библиотеки (абонементы и читальные залы). Получатель может, обладая знанием и навыками библиотечно-библиографического поиска, самостоятельно производить поиск необходимой информации (документов) в открытом фонде библиотеки, самостоятельно оформить запись и возврат документов из фонда библиотеки через станции самообслуживания.

Специалист библиотеки, ответственный за предоставление услуги осуществляет *процедуру поиска информации и выдачи документов*, включающую:

- авторизацию получателя услуги: прием у пользователя читательского билета и требования на документ (либо устного запроса);
- поиск требуемого документа в подсобном фонде (или передачу требования в книгохранение);
- проведение беседы с читателем, информирование об услугах библиотеки и о новых поступлениях;

- оформление выдачи документа в электронном формуляре получателя услуги (либо в книжном формуляре), читательском билете.

Специалист библиотеки, ответственный за предоставление услуги, осуществляет также прием возвращенных документов, делает соответствующие отметки в формуляре читателя, читательском билете и возвращает получателю услуги читательские документы.

На абонеентах по истечению срока пользования документами получателем услуги возможно продление срока пользования (в соответствии с правилами пользования библиотекой) по телефону, лично или через сайт библиотеки (если это предусмотрено структурой сайта).

Результатом предоставления доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки является выдача документов во временное пользование. *Максимальное время на работу специалиста библиотеки с одним получателем услуги (с учетом сложности запроса и количества требований на документы) - 60 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 обращении нескольких получателей услуг (2-х и более) на получение услуги сотрудник зала обязан пригласить любого сотрудника своего отдела для обеспечения качественного обслуживания пользователей.

Библиотека осуществляет процедуру предоставления доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки получателям услуги с ограниченными физическими возможностями (инвалидам), или проживающим в городах и районах области, как непосредственно в помещении библиотеки, так и путем удаленного доступа.

Форма предоставления данной услуги удаленным пользователям может быть следующей, в зависимости от обслуживаемой категории пользователей:

- нестационарное обслуживание через пункты выдачи книг в муниципальных библиотеках, учреждениях и организациях (виртуальные читальные залы);
- надомное обслуживание (книгоношество);
- межбиблиотечный абонемент;
- электронная доставка документов;
- выдача электронных книг и документов на дом;
- Комплекс информационно-библиотечного обслуживания (КИБО).

Основанием для процедуры предоставления доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки является обращение (письменное или устное) получателя услуги к специалисту библиотеки, ответственному за исполнение услуги.

Специалист библиотеки, ответственный за предоставление данной услуги, осуществляет процедуру подбора документов в соответствии с запросами получателя услуги и отправку их получателям услуги (по почте, через специалистов муниципальных библиотек, по электронной почте и др.).

Результатом предоставления доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки является выдача документов (или их электронных копий) во

временное пользование получателям услуги с ограниченными физическими возможностями (инвалидам), или проживающим в городах и районах области.

3.4. Предоставление получателю услуги доступа к культурно-досуговым и информационно-просветительским мероприятиям

Основанием для процедуры предоставления услуги по организации и проведению культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Специалистами библиотеки, ответственными за предоставление услуги по организации и проведению культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий, являются сотрудники специальных подразделений библиотеки (отдел обслуживания читателей, отдел «Центр книги и чтения», отдел международных связей и литературы на иностранных языках, информационно-библиографический отдел, отдел искусств, отдел городского абонемента, отдел «Региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина», отдел ценных и редких книг, отдел краеведения). Перечисленные подразделения отвечают за подготовку и проведение культурно-массовых мероприятий, организуют читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.

Специалисты библиотеки осуществляют следующие процедуры:

- информационное обеспечение подготовки мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);
- обеспечение проведения мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, составление сценария, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, написание краткой аннотации, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.);
- проведение мероприятия;
- анализ качества и результативности проведенного мероприятия.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги путем организации культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий – руководитель соответствующего подразделения. Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения. Контроль за совершением действий по предоставлению услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Формы культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий:

- организация и проведение лекции, семинара, мастер-класса;
- организация и проведение литературно-художественного вечера, творческой встречи, концерта, презентации и др.
- организация и проведение экскурсии;
- организация и проведение рекламной акции, «Дня информации», «Дня библиографии»;
- обзор литературы (до 10 просмотренных и отобранных документов).

Результатом действий является доступ получателя услуги к участию в культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятиях.

3.5. Предоставление получателю услуги доступа к выполнению справочно-информационных и библиографических запросов

Основанием для процедуры является личное обращение (при посещении библиотеки, по телефону или через Интернет - виртуальная справочная служба) в устной или письменной форме получателя услуги к специалисту библиотеки,

ответственному за исполнение услуги по выполнению справочных, информационных и библиографических запросов.

Ответственными за оказание услуги по выполнению справочно-информационных и библиографических запросов являются сотрудники специальных подразделений библиотеки (отдел обслуживания читателей, отдел «Центр книги и чтения», отдел международных связей и литературы на иностранных языках, информационно-библиографический отдел, отдел искусств, отдел городского абонемента, отдел «Региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина», отдел ценных и редких книг, отдел краеведения, отдел межбиблиотечного абонемента и доставки документов), а также сотрудники, включенные в информационно-сервисную группу.

Специалист библиотеки, ответственный за предоставление услуги, осуществляет прием запросов и их выполнение, проводит консультации по работе со справочно-библиографическим аппаратом, электронными базами данных, справочно-поисковыми системами интернет.

Результатом предоставления получателю услуги по выполнению справочно-информационных и библиографических запросов являются: тематические, фактографические, адресные и уточняющие справки в виде информации о работе библиотеки, проводимых мероприятиях, наличии документа в фонде библиотеки, библиографических списков литературы, сайтов или конкретных сведений о тех или иных объектах, фактах, событиях, датах и т.д. в устной или письменной форме.

Максимальное время выполнения запроса получателя государственной услуги в библиотеке или по телефону – *30 минут*, за исключением случаев, когда для составления справки требуется исследование множества источников информации. *В случае выполнения справки через виртуальную справочную службу «Спроси библиографа» - от 1 до 3 дней.*

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 библиотекой 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 библиотеки;
- 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 библиотеки, в процессе ежеквартального анкетирования, через сайт библиотеки (раздел «Отзывы»), 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.

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

В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и 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 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.

Приложение № 1

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

10.00 до 20.00

Суббота – воскресенье

10.00 до 18.00

Последняя пятница месяца – технический день

Летний график работы:

Понедельник – пятница

10.00 до 19.00

Суббота 10.00 до 17.00

Воскресенье - выходной

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 «Региональный центр Президентской
Библиотеки им. Б.Н. Ельцина» 223-66-24

Отдел ЭР МБА и ДД 223-97-25

Генеральный алфавитный каталог 223-98-35

Административно-плановый отдел 218-07-78, e-mail: e.kicheeva@ngonb.ru

Сайт библиотеки: www.ngonb.ru

E-mail: info@ngonb.ru

**Блок-схема
регламента предоставления государственной услуги по осуществлению
информационно-библиотечного обслуживания пользователей**

