

**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  
оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких  
книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об  
авторских и смежных правах**

## 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 «28» декабря 2016г № 189-д
3.					
4.					

## **1. Общие положения**

### **1.1. Термины и определения**

В Регламенте по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в Государственном автономном учреждении культуры Новосибирской области «Новосибирская государственная областная научная библиотека» (далее – библиотека), в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (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).

**Электронное издание** – электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения.

**Оцифровка** – измерение каких-либо величин и перевод полученных значений в цифровую форму.

**Редкая книга** –

1) издание, сохранившееся в относительно малом количестве экземпляров и обладающее определенной ценностью;

2) экземпляр издания, обладающий неповторимыми приметами, отличающими его от остального тиража издания, – подносной, именной, раскрашенный от руки, снабженный автографом писателя, читательскими заметками, интересным в историческом или мемуарном отношении экслибрисом, особо переплетенный, имеющий дополнительные вложения и т. п.

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

1.2.1. Услуга (далее – услуга) по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах предоставляется в соответствии с Уставом библиотеки, иными локальными актами.

1.2.2. Заявителями на предоставление услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся в библиотеку с запросом о предоставлении услуги.

Отдельные категории заявителей, их возраст 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 6-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).

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

**2.1. Настоящий Регламент** разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, 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** получение свободного и равного доступа получателей услуги к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе в фонде редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

### **2.3. Срок предоставления услуги**

*Предоставление доступа к оцифрованным изданиям не должно превышать 10 минут с момента обращения получателя услуги.*

При наличии очереди на доступ к оцифрованным изданиям в помещении библиотеки, непрерывное время пользования базой данных оцифрованных изданий для получателя услуги *ограничивается до 40 минут*.

База оцифрованных изданий, находящихся на хранении в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, обновляется ежегодно.

#### **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 в стенах библиотеки заявитель представляет сотруднику библиотеки читательский билет либо разовый пропуск.

Читательский билет оформляется в порядке, 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 библиотекой.

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.

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

Основанием для отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки является:

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

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.

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. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга**

Услуга предоставляется в помещениях библиотеки, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к оцифрованным изданиям, сети Интернет, печатающим устройством, столами, стульями.

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

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.

### **2.9. 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;

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.

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 разового пропуска;

- консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление услуги, получателя услуги по получению доступа к оцифрованным

документам, хранящимся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, по использованию методики самостоятельного поиска документов;

- предоставление получателю услуги доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг.

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).

Оцифрованные документы, в том числе из фонда редких книг, размещаются в базе данных библиотеки «Электронный каталог» в форме прикрепленного электронного документа к его аналитическому описанию.

Информация об оцифрованных изданиях, хранящихся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, условия доступа к ним получателей услуг в соответствии с действующим законодательством в области охраны авторских и смежных прав размещены на официальном сайте библиотеки, в информационных материалах в помещении библиотеки.

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

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

Запись или перерегистрация получателя услуги осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность. *Время записи* одного получателя услуги *составляет 15 минут*. Перерегистрация осуществляется один раз в год, *время перерегистрации - 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 билета разового посещения;
- заполнение читательского требования.

### **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 оцифрованным изданиям.

Специалист библиотеки, ответственный за предоставление услуги, в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по доступу к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, их использованию, методике самостоятельного поиска информации.

*Время консультирования специалистом библиотеки получателя услуги – 10 минут.*

### **3.3. Предоставление доступа получателя услуги к оцифрованным изданиям**

Процедура предоставления доступа к оцифрованным изданиям в помещении библиотеки включает в себя:

- авторизацию получателя услуги: прием у пользователя читательского билета и занесение сведений о получателе услуги в автоматизированную библиотечно-информационную систему;
- консультирование по методике эффективного поиска информации;



- пользование получателем услуги оцифрованными изданиями, хранящимися в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, в течение установленного времени.

При необходимости получения пользователем копий оцифрованных изданий, в том числе изданий из фонда редких книг, специалист библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и положением о платных услугах библиотеки.

По окончании работы с оцифрованными изданиями, хранящимися в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, специалист библиотеки, ответственный за предоставление услуги, возвращает получателю услуги читательские документы.

Результатом процедуры является получение пользователем услуги доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

#### **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 раз 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 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 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 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 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

Отдел искусств 223-25-52

Отдел ценных и редких книг 223-97-25

Отдел ЭР МБА и ДД 223-97-25

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

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 государственной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

