

**ПОРЯДОК
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ В ГПНТБ СО РАН**

1. Общие положения.

1.1. Порядок оценки качества оказания услуг пользователям ГПНТБ СО РАН регламентирует одну из форм контроля и проводится в целях повышения качества деятельности библиотеки.

1.2. Правовые основы предоставления и оценки услуг:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая);
- ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149–ФЗ;
- ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ;
- ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ;
- ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ;
- Постановление Правительства РФ от 01.11.2012 N 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 02.12.2016 N 44542);
- Устав Федерального государственного бюджетного учреждения науки Государственной публичной научной-технической библиотеки Сибирского отделения Российской академии наук;
- Кодекс корпоративного поведения сотрудников ГПНТБ СО РАН.

1.3. Предоставление услуг по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей ГПНТБ СО РАН (далее – услуги) осуществляется гражданам РФ и других государств, достигшим 14-летнего возраста.

1.4. Услуги предоставляются в следующих основных формах:

- формирование библиотечного фонда (в том числе электронных ресурсов: лицензированных, приобретаемых во владение и собственной генерации);
- выдача документов из библиотечных фондов во временное пользование через систему читальных залов, межбиблиотечный абонемент (МБА), электронную доставку документов (ЭДД), индивидуальный абонемент;
- информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей, в т.ч. в удаленном режиме и с использованием электронных каталогов библиотеки (ресурсов);
- подготовка и проведение общественно значимых и культурно-просветительных мероприятий.

2. Общие требования предоставления услуг.

2.1. Настоящий порядок устанавливает основные положения, определяющие качество услуг, и требования к качеству условий их предоставления всеми подразделениями библиотеки, осуществляющими библиотечно-информационное обслуживание пользователей.

2.2. Результатом предоставления услуг является удовлетворение информационных потребностей пользователей на основе свободного и равного доступа получателей услуг к ресурсам библиотеки.

2.3. Время предоставления услуг при стационарном посещении библиотеки, включая проведение всех необходимых процедур, не должно превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуг, соответствующего обращения от пользователя.

2.4. Предоставление библиотечных услуг является бесплатным для пользователей в соответствии с Уставом ГПНТБ СО РАН. Пользователи могут получать дополнительные услуги, в том числе платные, в соответствии с прейскурантом платных услуг библиотеки.

3. Показатели и критерии оценки предоставляемых услуг.

3.1. Открытость и доступность информации о библиотеке:

- полнота и актуальность информации об организации библиотечно-информационного обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении библиотеки, на ее официальных сайтах и в аккаунтах социальных сетей, на сайтах органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети Интернет);
- наличие альтернативной версии официальных сайтов организации библиотечно-информационного обслуживания в сети Интернет для лиц с ограничениями жизнедеятельности (по зрению);
- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей библиотечно-информационных услуг (удаленная запись читателей, e-mail информирование, RSS-рассылка и др.);
- результативность обращений пользователей при использовании дистанционных способов взаимодействия для получения необходимой информации;
- наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления библиотечно-информационных услуг;
- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания библиотечно-информационных услуг;
- доля получателей библиотечно-информационных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте библиотеки) о работе библиотеки, в том числе о перечне и порядке предоставления услуг, от общего числа опрошенных.

3.2. Комфортность условий предоставления библиотечно-информационных услуг и доступность их получения:

- соблюдение времени ожидания при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуг;
- соблюдение графика работы библиотеки;

- бесплатность предоставления основных библиотечно-информационных услуг для читателей;
- бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления услуг;
- доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в библиотеке для людей с ограничениями жизнедеятельности;
- доступность обращения к справочно-поисковому аппарату, электронным и документальным ресурсам библиотеки для самостоятельного поиска необходимой информации;
- доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;
- укомплектованность библиотеки специалистами, осуществляющими предоставление библиотечно-информационного сопровождения услуг;
- доля получателей библиотечно-информационных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;
- пешеходная и транспортная доступность библиотеки.

3.3. Время ожидания предоставления библиотечно-информационных услуг:

- доля получателей библиотечно-информационных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше установленного срока, от общего числа опрошенных;
- среднее время ожидания предоставления услуги при личном обращении пользователей и обращении в удаленном режиме.

3.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации, от общего числа опрошенных;
- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;
- доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников

3.5. Удовлетворенность качеством оказания библиотечно-информационных услуг:

- доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг, от общего числа опрошенных;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от общего числа опрошенных;
- количество зарегистрированных в библиотеке жалоб пользователей на качество услуг, предоставленных библиотекой в отчетном периоде на 100 получателей услуг

(в течение года) – более 5 жалоб – 0, менее 5 жалоб – 0.5, жалоб не зарегистрировано – 1;

- доля получателей библиотечно-информационных услуг, которые готовы рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных.

4. Порядок, состав, последовательность и сроки предоставления библиотечно-информационных услуг в ГПНТБ СО РАН.

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

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

4.3. Состав предоставляемых услуг:

- запись (перерегистрация) получателя услуги, выдача постоянного или разового читательского билета;
- консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление услуги, пользователя по получению доступа к ресурсам библиотеки, по использованию методики самостоятельного поиска документов;
- доступ к информационным и документальным ресурсам библиотеки, выдача документов из фонда библиотеки во временное пользование;
- доступ к культурно-досуговым и информационно-просветительским мероприятиям;
- получение справочных, информационных и библиографических запросов;
- предоставление копировальных и переплетных услуг;
- предоставление редакционно-издательских услуг.

4.4. Сроки предоставления услуг:

4.4.1. Оформление читателя в библиотеку:

- запись / перерегистрация читателей в библиотеку – 20 / 5 мин.;
- онлайн запись удаленных пользователей: в течение суток отправляется по электронной почте номер читательского билета – 6.5 мин.

4.4.2. Библиотечное обслуживание читателей:

- выполнение запросов в читальных залах – осуществляется сразу после их поступления в течение 10 мин., в ОХФ – 30 мин.

4.4.3. Справочно-информационное обслуживание:

- регистрация запроса о предоставлении услуги, поданного заявителем по установленной форме и в установленные сроки, осуществляется после его поступления в течение 10 минут;
- выполнение библиографических запросов:
 - тематические, фактографические – 20 мин.;
 - адресные, уточняющие (категории «простые») – 8 мин.;
- уточняющие (категории «сложные») – до 5 рабочих дней;
- выполнения виртуальной справки – от 1 до 3 дней;
- консультирование получателя услуги (индивидуальные / групповые) – 60 мин.

4.4.4. Межбиблиотечный абонемент и доставка документов (МБА и ДД):

- запрос по МБА и ДД от абонентов – в течение 15 рабочих дней (без учета времени на пересылку);
- запрос по МБА и ДД от читателей – от 15 рабочих дней, в зависимости от библиотеки-фондодержателя (без учета времени на пересылку);
- доставка изданий по запросам читателей из фондов основного здания ГПНТБ СО РАН в читальные залы Отделения и филиала – 3-5 дней;
- доставка изданий по запросам читателей из фондов читальных залов Отделения и филиала основного в здание ГПНТБ СО РАН – 3-5 дней.

4.4.5. Копирование, переплет, запись информации:

- копировальные работы – 30 мин.;
- запись информации на съемный носитель – в течение 30 мин.;
- переплет твердый и мягкий книжный, брошюровка – от 1 до 5 дней;

4.4.6. Редакционно-издательские услуги – сроки и время выполнения устанавливаются договором.

5. Каналы сбора информации от получателей услуг.

5.1. Основными методами сбора информации от получателей услуг в библиотеке: социологический метод (опрос), статистический метод.

5.2. Каналы сбора информации от получателей услуг в библиотеке:

- анкетирование в здании библиотеки;
- личный опрос, по телефону и электронной почте;
- виджеты на сайтах библиотеки;
- формы опроса в аккаунтах социологических сетей и других Интернет-каналах;
- аналитические сервисы поисковых систем (Google Analytics, Яндекс.метрики).

6. Порядок рассмотрения жалоб и предложений.

6.1. Прием жалоб и предложений осуществляется в письменном виде в «Книге жалоб и предложений» читателей библиотеки, а также в онлайн-режиме посредством заполнения формы жалоб и предложений на сайте ГПНТБ СО РАН в разделе «Услуги библиотеки»¹.

6.2. Поступившая жалоба или предложение рассматриваются при условии, если: указаны ФИО и электронная почта заявителя, текст жалобы поддается прочтению и не содержит ненормативную лексику.

6.3. Поступившая жалоба или предложение не рассматриваются при условии, если содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы данному заявителю по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется письменно.

6.4. Жалоба или обращение, поступившие через онлайн-форму, регистрируется в «Книге жалоб и предложений» в отделе обслуживания читателей, затем направляются в соответствующее подразделения для подготовки ответа. Ответ на жалобу и предложение направляется в письменном виде по электронной почте.

¹ <http://www.spsl.nsc.ru/resursy-i-uslugi/uslugi-biblioteki-2/>

6.5. Жалоба или обращение, поступившее от читателя в письменном виде на имя директора библиотеки, после регистрации в канцелярии направляется на рассмотрение руководству библиотеки.

6.6. Рассмотрение жалоб и предложений, зарегистрированных в отделе документационного обеспечения, осуществляется в течение месяца в письменном виде.