

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПУБЛИЧНАЯ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА
СИБИРСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК
(ГПНТБ СО РАН)



УТВЕРЖДАЮ
Директор, канд. техн. наук
А. Е. Гуськов
« 30 » декабря 2019 г.

**Регламент предоставления услуг по библиотечному,
библиографическому и информационному обслуживанию пользователей
Федеральным государственным бюджетным учреждением науки
Государственная публичная научно-техническая библиотека
Сибирского отделения Российской академии наук, осуществляемому в
рамках государственного задания**

Новосибирск, 2019

Оглавление

1. Общие положения	3
1.1. Термины и определения	3
1.2. Общие требования к предоставлению услуг	5
1.3. Порядок информирования о правилах предоставления услуг	6
1.4. Правовые основы предоставления услуги	7
1.5. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги.....	8
1.6. Режим предоставления услуг	9
1.7. Показатели доступности и качества услуги.....	9
1.8. Организация учета мнения пользователей	9
1.9. Ресурсное обеспечение предоставления услуг	10
2. Государственная услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки в стационарных условиях	10
2.1. Порядок предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки в стационарных условиях.....	11
2.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги	14
2.3. Обеспечение безопасности услуги.....	14
2.4. Основные показатели оценки качества предоставления государственной услуги по обслуживанию пользователей в стационарных условиях.....	15
2.5. Показатели обслуживания, единицы учета и формы учета обслуживания	15
3. Государственная услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет	16
3.1. Порядок предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет.	17
3.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги	18
3.3. Обеспечение безопасности услуги.....	18
3.4. Основные показатели оценки качества предоставления государственной услуги по обслуживанию пользователей удаленно через сеть Интернет	19
3.5. Показатели обслуживания, единицы учета и формы учета обслуживания	19
Приложение 1. Блок-схема выполнения услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки в стационарных условиях.....	20
Приложение 2. Блок-схема выполнения услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет ...	21

1. Общие положения

1.1. Термины и определения

Библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии / местонахождении документа (адресная справка); о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка); ответ на запрос, содержащий фактические сведения (фактографическая справка).

Библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

Библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников, для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

Библиотечно-информационная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т. д.).

Виртуальная справка – запрос пользователя в онлайн-справочную службу, связанный с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации; ответ в виде библиографических списков с указанием источника, отдельных или совокупности фактографических данных; предоставление возможности самостоятельного поиска информации в базе данных выполненных запросов, генерируемой на сайте ГПНТБ СО РАН; ссылки на источник информации в информационно-телекоммуникационной сети и консультации для самостоятельного поиска. При выполнении запросов удаленных пользователей используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, электронные каталоги и ресурсы интернета.

Выгрузка (ресурса) – копирование электронного документа при помощи электронного сервиса, поддерживаемого библиотекой, с локального или удаленного сервера на рабочее место пользователя.

Выдача документа – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов, по всем видам абонементов и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

Документ – материальный носитель с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи (фонограммы), изображения или их сочетания, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

Запрос пользователя библиотеки – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги.

Инсталлированные электронные документы – электронные документы (ресурсы), полученные или приобретенные в постоянное или временное пользование, размещаемые на автономных автоматизированных рабочих станциях или сервере библиотеки на основании лицензионных договоров с авторами или правообладателями.

Консультация – ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

Копия документа – идентичное воспроизведение содержания / внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

Локальное электронное издание – электронное издание, предназначенное для использования в режиме локального доступа и распространяемое в виде идентичных

экземпляров (тиража) на съемных машиночитаемых носителях; файлов для использования на специализированных устройствах для воспроизведения текста, звука, изображения.

Неопубликованный документ – документ, не прошедший редакционно-издательскую обработку и существующий на правах рукописи. К неопубликованным документам относятся рукописные документы (рукописные книги и архивные документы), а также документы, изготовленные в единичных экземплярах, являющиеся объектами интеллектуальной собственности (депонированные научные работы, диссертации, препринты, отчеты о научно-исследовательских работах, переводы, описания алгоритмов и программ ЭВМ, проектно-конструкторская документация).

Обращение в режиме удаленного доступа – факт обращения пользователей к услугам библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по каналам межбиблиотечного абонементу, международного межбиблиотечного абонементу, электронной доставки документов, зарегистрированный в принятой в ГПНТБ СО РАН документации.

Обращение к веб-сайту библиотеки – сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы (приравнивается к посещению библиотеки).

Опубликованный документ – документ, прошедший редакционно-издательскую обработку и введенный законным образом в общественный оборот.

Ответ – сведения, выданные пользователю или посетителю сотрудником библиотеки по его запросу. Ответы подразделяются на справки, консультации, переадресованные запросы и отказы.

Отказ – неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

Открытые интернет-ресурсы – электронные ресурсы удаленного (дистанционного) доступа, использование которых осуществляется без специальных финансовых, юридических и технических ограничений.

Показатель качества услуги – количественная и качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

Пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.

Посетитель библиотечного мероприятия – человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности.

Посетитель сайта – уникальная и идентифицированная программа веб-браузера или идентифицированный IP-адрес, который получил доступ к страницам библиотечного сайта.

Посещение – приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, получения ресурсов и услуг через веб-сайт библиотеки.

Постоянно действующий запрос – информационный запрос на обслуживание абонентов в системах избирательного распространения информации.

Сетевой локальный документ – электронный документ, находящийся в стационарных цифровых хранилищах данной конкретной библиотеки.

Сетевой ресурс – электронный ресурс, доступный через информационно-телекоммуникационные сети.

Сетевой ресурс локального внутреннего доступа – электронный ресурс, предназначенный для использования в режиме локального доступа в виде идентичных экземпляров (тиража) на съемных носителях, файлов для воспроизведения на специализированных устройствах.

Сетевой ресурс удаленного (дистанционного) доступа – электронный ресурс, размещенный на серверах или иных устройствах вне сети библиотеки.

Справочно-поисковый аппарат – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

Справочно-информационная услуга удаленным пользователям – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу через виртуальную справочную службу, личный кабинет, веб-сайт библиотеки.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, является обязательным.

Удаленный лицензионный ресурс – электронный ресурс, предлагаемый его производителем в качестве отдельного продукта, к которому библиотека официально имеет право доступа.

Удаленный пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

Электронные сетевые локальные документы (ресурсы) – оцифрованные библиотекой различные виды документов, а также электронные документы, приобретенные библиотекой или полученные безвозмездно от авторов, издателей и правообладателей. Размещаются в локальной автоматизированной системе ГПНТБ СО РАН. Включаются в состав электронной библиотеки.

Электронные сетевые удаленные (лицензионные) документы – электронные документы, электронные коллекции (базы данных), документы, размещенные на внешних технических средствах, получаемые библиотекой во временное / постоянное пользование через информационно-телекоммуникационные сети на условиях договора, контракта, лицензионного соглашения с производителями информации.

Электронный документ – документ в цифровой форме, для использования которого необходимы средства вычислительной техники или иные специализированные устройства для воспроизведения текста, звука, изображения.

Электронный документ на съемном носителе – электронный документ, записанный на отдельный материальный объект, который не является неотъемлемой частью конфигурации компьютера (компакт-диски, внешние жесткие диски, флеш-карты и др.).

Электронный заказ – онлайн-требование на издание, которое можно оформить через интернет, а затем получить на кафедре выдачи в библиотеке. Заказ можно сделать как из самой библиотеки, так и заранее – из офиса или из дома. Заказ производится на основе электронного каталога. Возможность электронного заказа доступна только для зарегистрированных пользователей. Регистрация проводится при наличии читательского билета.

Электронный каталог – машиночитаемый библиотечный каталог, работающий в режиме реального времени и предоставленный в распоряжение пользователей.

1.2. Общие требования к предоставлению услуг

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

1.2.2. Требования регламента подлежат соблюдению всеми подразделениями библиотеки.

1.2.3. Результатом предоставления услуги является удовлетворение документально-коммуникационных потребностей пользователей на основе свободного

и равного доступа получателей услуги к ресурсам библиотеки.

1.2.4. Предоставление услуги получателям осуществляется:

- непосредственно в помещении библиотеки;
- в формате внестационарного обслуживания;
- в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством сайтов библиотеки (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления услуг

1.3.1. Услуга по осуществлению информационно-библиотечного обслуживания пользователей библиотеки (далее – услуга) предоставляется в соответствии с Уставом библиотеки.

1.3.2. Услуга предоставляется в следующих основных формах:

- выдача документов из библиотечных фондов во временное пользование через систему абонементов, читальных залов, межбиблиотечный абонемент (МБА), электронную доставку документов (ЭДД), выдачу электронных книг;
- предоставление доступа к электронным ресурсам ГПНТБ СО РАН и сетевым ресурсам удаленного доступа, размещенным на сайте библиотеки;
- организация выставок, в том числе виртуальных;
- информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей, в том числе в удаленном режиме с помощью электронного каталога библиотеки;
- подготовка и проведение общественно значимых, культурно-досуговых, информационно-просветительских и обучающих / образовательных мероприятий и программ.

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

1.3.4. Информацию о месте нахождения, режиме работы библиотеки и ее удаленных подразделений, по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе ее предоставления, можно получить путем личного обращения в библиотеку, по справочному телефону, на сайте организации или по электронной почте.

1.3.5. На информационных стендах, размещаемых в зданиях библиотеки, и на официальном сайте содержится информация о местонахождении библиотеки, Ф. И. О. руководителя библиотеки, графике (режиме) работы библиотеки, номерах справочных телефонов, факсов, адресе электронной почты, сайта, а также 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.

1.3.6. Информирование по телефону о порядке предоставления услуги осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотеки. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления услуги.

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

1.3.6.2. 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 информацию.

1.3.7. Электронные обращения граждан принимаются на адрес электронной почты отдела обслуживания читателей / администратора сайта ГПНТБ СО РАН. При необходимости электронное обращение перенаправляется в подразделение, предоставляющее запрашиваемую услугу. Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления услуги дается в трехдневный срок руководителем соответствующего подразделения.

1.4. Правовые основы предоставления услуги

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (ред. от 23.05.2018);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 18.03.2019);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018);
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (ред. от 03.07.2016);
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 03.07.2016);
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 01.04.2019);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 31.12.2017);
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 18.03.2019);
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (ред. от 05.12.2017);
- Постановление Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы»;
- Приказ Росстата 07.08.2019 г. № 438 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью общедоступных (публичных) библиотек и театров»;
- Закон Новосибирской области от 6 апреля 2009 г. № 321-ОЗ «О развитии библиотечного дела в Новосибирской области» (ред. от 24.12.2018);
- ГОСТ Р 7.0.103–2018 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 7.0.20–2014 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»;
- Правила пользования ГПНТБ СО РАН для читателей (<http://www.spsl.nsc.ru/download/archive/pravila-2017.pdf>);
- Положение о дополнительном абонементе для обслуживания читателей с ограничениями жизнедеятельности (<http://www.spsl.nsc.ru/download/archive/dop-obsl-ogr-vozm2017.pdf>);

- Правила обслуживания читателей на автоматизированных рабочих местах в ГПНТБ СО РАН (<http://www.spsl.nsc.ru/download/archive/pravila-internet.pdf>);
- Порядок оценки качества услуг (<http://www.spsl.nsc.ru/download/archive/Poryadok-ocenki-uslug.pdf>);
- Устав ФГБУН ГПНТБ СО РАН (<http://www.spsl.nsc.ru/download/archive/Ustav-2018-min.pdf>).

1.5. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги

1.5.1. Обслуживание пользователей ГПНТБ СО РАН осуществляется в зданиях, расположенных по следующим адресам:

- г. Новосибирск, ул. Восход, 15 – главное здание ГПНТБ СО РАН;
- г. Новосибирск, пр. Академика Лаврентьева, 6 – отделение ГПНТБ СО РАН;
- Новосибирская область, Новосибирский район, р. п. Краснообск (научная зона, здание СибНСХБ – филиала ГПНТБ СО РАН).

1.5.1.1. Обслуживание инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения¹ производится в соответствии с договором о сотрудничестве между Федеральным государственным бюджетным учреждением науки Государственной публичной научно-технической библиотекой Сибирского отделения Российской академии наук и Государственным бюджетным учреждением культуры Новосибирской области Новосибирской областной специальной библиотекой для незрячих и слабовидящих.

1.5.2. Состав помещений для пользователей:

- отраслевые читальные залы;
- специализированные читальные залы;
- участки доступа к электронным ресурсам;
- система помещений публичного назначения (конференц-зал, выставочные залы);
- гардеробы для верхней одежды посетителей (во всех зданиях);
- буфет для посетителей;
- санузлы для посетителей (во всех зданиях).

1.5.3. 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, телефонной сетью, доступом к сети Интернет, в том числе беспроводным, печатающими и копирующими устройствами.

1.5.4. Внутри помещений должно обеспечиваться соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в библиотеках.

1.5.5. Помещения библиотеки оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, системой охраны.

1.5.6. Помещения библиотеки должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

¹ В целях предоставления равных условий жизнедеятельности с другими категориями населения согласно СП 59.13330 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утв. Приказом Минстроя России от 14 ноября 2016 г. № 798/пр. в части 1.5 «Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги».

1.6. Режим предоставления услуг

1.6.1. Режим работы читальных залов ГПНТБ СО РАН регулируется «Правилами пользования ГПНТБ СО РАН для читателей» и иными внутренними нормативными актами. Информация о режиме работы ГПНТБ СО РАН и о его изменениях представлена на сайте библиотеки, информирование об изменениях режима работы осуществляется посредством рассылок по e-mail-подписке (для желающих).

1.6.2. Круглосуточная возможность электронного заказа изданий, отправки запросов через электронную почту и ВСС обеспечивается наличием дистанционных способов взаимодействия организации и пользователей.

1.7. Показатели доступности и качества услуги

1.7.1. Доступность информации о порядке и стандарте предоставления услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления услуги, размещенных на информационных стендах, на интернет-ресурсах библиотеки.

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

1.7.3. Доступность обращения к справочно-поисковому аппарату для самостоятельного поиска необходимой информации.

1.7.4. Соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги.

1.7.5. Соблюдение графика работы библиотеки с заявителями по предоставлению услуги.

1.7.6. Бесплатность предоставления услуги для заявителей / информации о порядке предоставления услуги.

1.8. Организация учета мнения пользователей

1.8.1. Основными методами сбора информации от получателей услуг в библиотеке являются:

- социологический метод (опрос);
- статистический метод.

1.8.2. 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.Метрика»).

1.8.3. 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»².

1.8.4. Поступившая жалоба / предложение рассматриваются при условии, если: указаны Ф. И. О. и электронная почта заявителя, текст жалобы поддается прочтению и не содержит ненормативную лексику.

1.8.5. Поступившая жалоба / 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

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

приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется письменно.

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

1.8.7. Жалоба / обращение, поступившие от читателя в письменном виде на имя директора библиотеки, после регистрации в канцелярии направляются на рассмотрение руководству библиотеки.

1.8.8. Рассмотрение жалоб и предложений, зарегистрированных в отделе документационного обеспечения, осуществляется в течение месяца с предоставлением ответа в письменном виде.

1.9. Ресурсное обеспечение предоставления услуг

1.9.1. Ресурсное обеспечение предоставления услуг включает в себя трудозатраты работников, ее выполняющих, материалы и инструменты, необходимые для выполнения работы, основные средства, оборудование и инвентарь, ресурсы, необходимые для содержания, управления и обслуживания организации в целом (общехозяйственные нужды). Нормы ресурсов, необходимых для выполнения работы, разделены на следующие группы:

- затраты на оплату труда и начисления на выплаты по оплате труда основного персонала, непосредственно связанного с оказанием государственной услуги, включая страховые взносы в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права;
- затраты на приобретение материальных запасов и особо ценного движимого имущества, потребляемого (используемого) в процессе оказания государственной услуги с учетом срока полезного использования (в том числе затраты на арендные платежи);
- иные затраты, используемые в процессе выполнения работы;
- затраты на коммунальные услуги;
- затраты на содержание объектов недвижимого имущества;
- затраты на содержание объектов недвижимого и особо ценного движимого имущества;
- затраты на приобретение услуг связи, в том числе затраты на местную, междугороднюю и международную телефонную связь, интернет;
- затраты на приобретение транспортных услуг, в том числе расходы на проезд персонала до места прохождения практики, повышения квалификации и обратно;
- затраты на оплату труда и начисления на выплаты по оплате труда работников учреждения, которые не принимают непосредственного участия в оказании государственной услуги: административно-управленческого, учебно-вспомогательного, прочего обслуживающего персонала, включая страховые взносы во внебюджетные фонды;
- прочие нормативные затраты.

2. Государственная услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки в стационарных условиях

Услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки в стационарных условиях включает в себя следующие виды

обслуживания: регистрация / перерегистрация читателя в библиотеку, выдача книг читателю из фондов во временное пользование, обслуживание получателей услуги в читальном зале, подготовка ответов на библиографические и фактографические запросы, предоставление полнотекстовых версий изданий, находящихся в фондах и в сети Интернет, консультирование по работе с ресурсами библиотеки (прил. 1).

2.1. Порядок предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки в стационарных условиях

2.1.1. Запись (регистрация / перерегистрация) читателей в библиотеку.

Основанием для предоставления услуги в организации является личное обращение получателя услуги в библиотеку / обращение доверенного лица инвалида 1-й или 2-й групп. Запись (регистрация / перерегистрация) получателя услуги осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

2.1.1.1. Порядок записи / перерегистрации читателей:

- прием документов, установление личности получателя услуги;
- установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки;
- запись нового читателя в библиотеку: ознакомление читателя с «Правилами пользования ГПНТБ СО РАН», правилами записи в библиотеку, режимом работы, проверки всех необходимых документов для записи, заключение согласия с пользователем библиотеки на обработку его персональных данных, оформление читательского билета – 20 минут;
- перерегистрация читателя: изменение даты перерегистрации и срока действия билета (или продление срока действия билета). При необходимости изменение категории, места работы / учебы, домашнего адреса, телефона, замена билета школьника / студента на специалиста – 5 минут;
- внесение сведений о получателе государственной услуги в базу данных «Читатель».

2.1.2. Выполнение заказов читателей на издания из фондов библиотеки.

Основанием для предоставления доступа к документальным ресурсам библиотеки является электронный заказ издания / обращение получателя услуги к специалисту библиотеки, ответственному за исполнение услуги в день обращения пользователя, без предварительной записи.

2.1.2.1. В отдельных случаях предоставление услуг осуществляется по предварительному заказу: на издания из удаленных хранилищ; сохранение изданий, по желанию пользователей, на бронеполах; оформление и выполнение заказов по межбиблиотечному абонементу (МБА), международному межбиблиотечному абонементу (ММБА), электронной доставке документов (ЭДД) из других библиотек, в том числе зарубежных.

Предоставление доступа к документальным ресурсам библиотеки осуществляется в читальных залах библиотеки.

Специалист библиотеки, ответственный за предоставление услуги, осуществляет выдачу документов, включающую:

- прием у пользователя читательского билета;
- поиск требуемого документа в подсобном фонде / прием заказанных документов из отдела хранения фондов и удаленных мест хранения (отделение ГПНТБ СО РАН и СибНСХБ – филиал ГПНТБ СО РАН);
- оформление выдачи документа в электронном формуляре получателя;

- прием возвращаемых документов;
- проверка сохранности документов;
- продление сроков хранения изданий на бронеполке / сроков пользования изданиями, выданными на абонемент;
- оформление возврата в электронном формуляре получателя;
- расстановку документов в фонд / возврат документов в отдел хранения фондов и удаленные места хранения.

Сроки выполнения запросов на документы:

- из фондов читальных залов – 10 минут;
- фонда отдела хранения фондов (ОХФ) – 40 минут;
- фондов основного здания ГПНТБ СО РАН в читальные залы отделения ГПНТБ СО РАН и СибНСХБ – филиала ГПНТБ СО РАН – 2–8 календарных дней (в зависимости от дня недели, когда было заказано издание, и графика работы службы курьерской доставки);
- фондов отделения ГПНТБ СО РАН и СибНСХБ – филиала ГПНТБ СО РАН в основное здание ГПНТБ СО РАН – 2–8 календарных дней (в зависимости от дня недели, когда было заказано издание, и графика работы службы курьерской доставки).

2.1.3. Выполнение заказов читателей на издания из фондов других библиотек.

Запросы на документы, отсутствующие в фондах ГПНТБ СО РАН, могут быть выполнены, по заказу читателей ГПНТБ СО РАН, с использованием фондов других библиотек. Документы, полученные из других библиотек (по МБА, ММБА), выдаются только в читальных залах библиотеки.

Порядок выполнения заказа:

- прием заполненного бланка заказа от читателя;
- оформление заказа на сайте библиотеки-фондодержателя;
- уведомление читателя о поступлении заказанного документа;
- выдача документа читателю;
- оформление выдачи документа в формуляре читателя;
- прием возвращаемых документов;
- отправка документа в библиотеку-фондодержатель.

Срок оказания услуги определяется библиотекой-фондодержателем и составляет от 5 до 30 рабочих дней с момента поступления заказа (без учета времени на пересылку).

Заказы на электронное копирование выполняются в соответствии с законодательством РФ в области авторского права.

2.1.4. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание посетителей библиотеки.

Информационные потребности пользователей, обращающихся в библиотеку, формируются в виде запроса. Запрос может относиться к получению:

- фактографических сведений, конкретных документов, документов по интересующей пользователя теме (книг, статей, нормативных документов и др.);
- консультации по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию, поиску документов;
- информации о мероприятиях библиотеки и возможности участия в них.

Если запрос содержит несколько вопросов, каждый из них должен учитываться отдельно.

Запрос ориентационного характера – просьба сообщить сведения:

- о ресурсах, режиме, порядке и условиях пользования библиотекой;
- предоставляемых услугах и условиях их получения;

- работе, размещении и направлениях деятельности структурных подразделений;
- планируемых или проводимых мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях).

Запрос ориентационного характера удовлетворяется в форме устной справки, консультации, путем предоставления печатных информационных материалов (буклет, путеводитель, памятка).

Разовые библиографические и фактографические запросы выполняются в подразделениях, осуществляющих обслуживание читателей. Для читателей проводятся консультации и обучающие мероприятия по использованию справочно-поискового аппарата, методике самостоятельного поиска документов.

Сроки выполнения запросов:

- тематических, фактографических – 20 минут;
- адресных, уточняющих (категории «простые») – 8 минут;
- уточняющих (категории «сложные») – до 5 рабочих дней;

Время консультирования получателя услуги:

- индивидуальная консультация – 10–30 минут;
- групповая – 30–60 минут.

Учет выполненных запросов осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения и принятыми в ГПНТБ СО РАН учетными документами. Учет проводится по числу справок и консультаций.

2.1.5. Предоставление доступа к электронным ресурсам с персональных компьютеров и информационных терминалов библиотеки.

В зонах обслуживания и читальных залах читателям предоставляются автоматизированные рабочие места – персональные компьютеры и информационные терминалы. На ПК предоставляется доступ:

- к сайту библиотеки;
- лицензионным электронным ресурсам;
- открытым интернет-ресурсам;
- электронному каталогу и БД собственной генерации;
- электронным ресурсам локального доступа;
- офисным программам Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Excel.

Единовременный максимальный сеанс работы пользователя с ресурсами сети составляет 2 часа, при наличии очереди время работы каждого посетителя ограничивается временным интервалом до 1 часа.

2.1.6. Предоставление доступа к общественно значимым культурно-досуговым, информационно-просветительским и обучающим / образовательным мероприятиям.

Основанием для предоставления услуги по организации и проведению культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий, в том числе выставок, 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 отдела массово-информационной работы и подразделений, осуществляющих обслуживание читателей библиотеки.

Порядок организации мероприятия:

- 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.);

- транспортировка документов к месту проведения мероприятия (в случае организации выездной выставки);
- рекламирование мероприятия;
- проведение мероприятия;
- анализ качества и результативности проведенного мероприятия.

2.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

2.2.1. Основаниями для отказа в получении услуги в помещении библиотеки являются:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность;
- нарушение правил пользования библиотекой;
- нарушение сроков возврата документов, выданных 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.).

2.2.1.1. Факты нанесения ущерба библиотеке, факты нарушений пользователем / посетителем правил пользования библиотекой фиксируются и оформляются внутренними документами библиотеки (актами), а при наличии устройств видеонаблюдения – фиксируются записями с таких устройств.

2.2.2. 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 учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.

2.2.3. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, приведены в Уставе и Правилах пользования библиотекой.

2.3. Обеспечение безопасности услуги

2.3.1. Безопасность получения государственной услуги обеспечивается комплексом мероприятий:

- обеспечение соответствия помещений библиотеки установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, в том числе ежедневная уборка, периодическая дезинфекция помещений, доступных для посетителей;
- поддержка функционирования систем теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающих температурный режим в соответствии с ГОСТ 30494–2011 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях»:
 - холодный период – оптимальный +20-22 °С, допустимый +18-24 °С;
 - теплый период – оптимальный +23-25 °С, допустимый +18-28 °С³.
- обеспечение работы системы охранной и противопожарной сигнализации, включая систему указателей и знаковой навигации;

³ Для холодного периода года следует принимать в качестве расчетных оптимальные параметры микроклимата, для теплого периода года допускается принимать допустимые параметры микроклимата.

- наличие системы видеонаблюдения, дежурство сотрудников охранного агентства.

2.3.1.1. Пожарная безопасность обеспечивается следующими мерами:

- оборудованием помещений библиотеки дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащением первичными средствами пожаротушения;
- постоянной готовностью эвакуационных выходов из помещений библиотеки;
- размещением в библиотеке на видных местах надписей о запрете курения.

2.3.2. Библиотека не вправе использовать конфиденциальную информацию о пользователях в своих интересах или в интересах третьей стороны без письменного согласия пользователя, а также предавать огласке конфиденциальную информацию, если иное не предусмотрено федеральным законом.

2.3.3. Сотрудники библиотеки информируются о сведениях, не подлежащих свободному распространению, порядке их обработки и передачи иным лицам.

2.4. Основные показатели оценки качества предоставления государственной услуги по обслуживанию пользователей в стационарных условиях:

- доля удовлетворенных запросов пользователей за отчетный период;
- среднее время ожидания выполнения запроса на документ (из фонда читального зала, из фонда ОХФ, из территориально удаленных мест хранения, по МБА из фондов других библиотек);
- доля пользователей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг;
- доля обращений пользователей, по которым приняты меры.

2.5. Показатели обслуживания, единицы учета и формы учета обслуживания:

- число пользователей библиотеки, обслуженных в стационарных условиях (читатели, посетители мероприятий);
- выдано (просмотрено) документов из фонда библиотеки в стационарном режиме (на физических носителях, из электронной библиотеки, установленных документов, сетевых удаленных лицензионных документов);
- выдано (просмотрено) документов из фондов других библиотек в стационарном режиме;
- число справок и консультаций в стационарном режиме;
- число культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий.

Наименование показателя	Единица учета	Форма учета
1	2	3
Число пользователей библиотеки, обслуженных в стационарных условиях, число посещений библиотеки		
Число зарегистрированных пользователей библиотеки	Пользователь	Запись в электронной БД Читательский билет
Число посещений для получения библиотечно-информационных услуг	Посещение	Учет посещений в АРМ «Книговыдача»
Число посещений библиотечных мероприятий	Посещение	Разовый пропуск на мероприятие

		Счетчик посетителей
Библиотечно-информационное обслуживание пользователей в стационарном режиме		
Выдано (просмотрено) документов из фонда библиотеки на физических носителях	Экземпляр / подшивка	Учет книговыдачи в АРМ «Книговыдача»
Выдано (просмотрено) документов из электронной (цифровой) библиотеки	Документ / страница	Форма учета использования ЭР
Выдано (просмотрено) инсталлированных документов	Экземпляр	Форма учета использования ЭР
Выдано (просмотрено) сетевых удаленных лицензионных документов	Экземпляр	Форма учета использования ЭР
Выдано (просмотрено) документов, полученных по системе МБА и ММБА, ЭДД	Экземпляр	Лист (тетрадь) учета заявок
Выдано (просмотрено) документов, доступных в виртуальных читальных залах	Экземпляр	Форма учета использования ЭР
Выполнено справок и консультаций	Справка	Журнал учета справок и консультаций
Число культурно-просветительных мероприятий	Мероприятие	Запись в электронной БД

3. Государственная услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет

Услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет включает в себя следующие виды обслуживания: онлайн-запись в библиотеку, регистрация в системе Web-ИРБИС для работы с электронными каталогами и базами данных, предоставление доступа к электронным ресурсам собственной генерации и сетевым ресурсам удаленного доступа, размещенным на сайте библиотеки, предоставление электронных копий произведений общественного достояния, выполнение запросов, поступивших через виртуальную справочную службу, e-mail, онлайн-консультант, информирование через sms-сообщения, e-mail и RSS-подписку, посредством социальных сетей (прил. 2).

3.1. Порядок предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет.

3.1.1. Онлайн-запись в библиотеку.

Пользователю предоставляется возможность забронировать номер читательского билета и получить доступ к расширенному перечню баз данных, осуществить удаленный поиск и заказ изданий по электронным каталогам.

Для получения услуги необходимо заполнить электронную карточку пользователя на сайте в разделе «Электронные каталоги и базы данных». Номер читательского билета автоматически генерируется и высылается пользователю по электронной почте. Срок выполнения – сутки.

3.1.2. Регистрация в системе Web-ИРБИС для работы с электронными каталогами и базами данных.

Пользователю предоставляется возможность получить доступ к расширенному перечню баз данных и к дополнительным возможностям системы.

Для получения услуги необходимо заполнить электронную карточку пользователя на сайте в разделе «Электронные каталоги и базы данных». Информация о пользователе вносится в БД «Читатель». Идентификатор удаленного пользователя высылается по электронной почте. Срок выполнения – 7 рабочих дней.

3.1.3. Предоставление доступа к электронным ресурсам собственной генерации и сетевым ресурсам удаленного доступа, размещенным на сайте библиотеки.

Пользователям ГПНТБ СО РАН предоставляется возможность удаленного доступа к электронным каталогам библиотеки, базам данных собственной генерации (библиографическим, биобиблиографическим, полнотекстовым, фактографическим), сетевым удаленным ресурсам открытого доступа.

3.1.4. Предоставление электронных (сканированных) копий произведений общественного достояния, в том числе тех, на которые истек срок исключительного права автора (авторов), а также копии малообъемных произведений или фрагментов произведений, на которые действуют исключительные права авторов по запросам граждан для научных и образовательных целей на основании ст. 1275 ГК РФ:

- прием заказа от удаленного пользователя;
- проверка наличия издания в фонде библиотеки;
- сканирование текста / фрагмента текста документа (в соответствии с нормами авторского права);
- отправка заказа документов иногородним, коллективным и индивидуальным абонентам по электронной почте.

Для получения услуги необходимо заполнить форму на сайте / сделать заказ по e-mail.

3.1.5. Выполнение разовых запросов, поступивших от удаленных пользователей (через виртуальную справочную службу, e-mail, онлайн-консультант):

- адресная справка;
- тематическая справка;
- уточняющая справка;
- фактографическая справка;
- библиографическая консультация.

Для получения услуги необходимо обратиться через Виртуальную справочную службу (ВСС), e-mail, онлайн-консультант.

Для выполнения запросов используется справочно-поисковый аппарат ГПНТБ СО РАН, включая электронные каталоги, базы данных, карточные каталоги и картотеки, справочно-библиографические пособия, справочные издания, информационные ресурсы сети Интернет.

Учет пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, осуществляется по коду пользователя (лица или организации), зафиксированному на сервере библиотеки. В качестве кода может выступить логин пользователя и e-mail пользователя, обратившегося в библиотеку через ВСС, или IP-номер компьютера.

Учет общего числа удаленных пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, осуществляется по количеству неодинаковых кодов пользователей, зарегистрированных на сервере ГПНТБ СО РАН и зафиксированных специальными счетчиками, установленными на веб-сайте библиотеки.

3.1.6. Информирование через sms-сообщения, e-mail-подписку:

- о новостях библиотеки;
- предоставлении доступа / тестового доступа к удаленным лицензионным ресурсам;
- режиме работы;
- новых поступлениях;
- новых услугах и информационных продуктах и др.

Для получения услуги необходимо заполнить анкету при записи в библиотеку и дать согласие на получение рассылки по электронной почте либо подписаться на e-mail-рассылку или RSS-канал на сайте ГПНТБ СО РАН.

3.1.7. Информирование о новостях, событиях, планируемых мероприятиях, продуктах и услугах библиотеки посредством социальных сетей «ВКонтакте», Facebook, Twitter, Flickr.

Для получения услуги необходимо зарегистрироваться в социальной сети и вступить в группу ГПНТБ СО РАН.

3.1.8. Предоставление полных текстов статей из отечественных и иностранных журналов открытого доступа.

Для получения услуги необходимо заполнить форму электронного заказа. При необходимости получения нескольких статей заказ оформляется на каждую статью отдельно. Ответ о возможности и условиях получения полных текстов дается в течение рабочего дня по указанному пользователем адресу электронной почты.

3.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

3.2.1. Основаниями для отказа в получении услуги удаленно через сеть Интернет являются:

- предоставление некорректных сведений о пользователе при регистрации (несуществующий адрес, Ф. И. О. и т. п.);
- использование в запросе оскорбительных выражений, ненормативной лексики.

3.3. Обеспечение безопасности услуги

3.3.1. Пользователи информируются об использовании персональных данных на сайте ГПНТБ СО РАН. Использование пользователем сайта библиотеки означает согласие с Политикой конфиденциальности и условиями обработки персональных данных пользователя, принятой в ГПНТБ СО РАН.

3.3.2. Библиотека не вправе использовать конфиденциальную информацию о пользователях в своих интересах или в интересах третьей стороны без письменного согласия пользователя, а также предавать огласке конфиденциальную информацию, если иное не предусмотрено федеральным законом.

3.3.3. Сотрудники библиотеки информируются о сведениях, не подлежащих свободному распространению, порядке их обработки и передачи иным лицам.

3.4. Основные показатели оценки качества предоставления государственной услуги по обслуживанию пользователей удаленно через сеть Интернет:

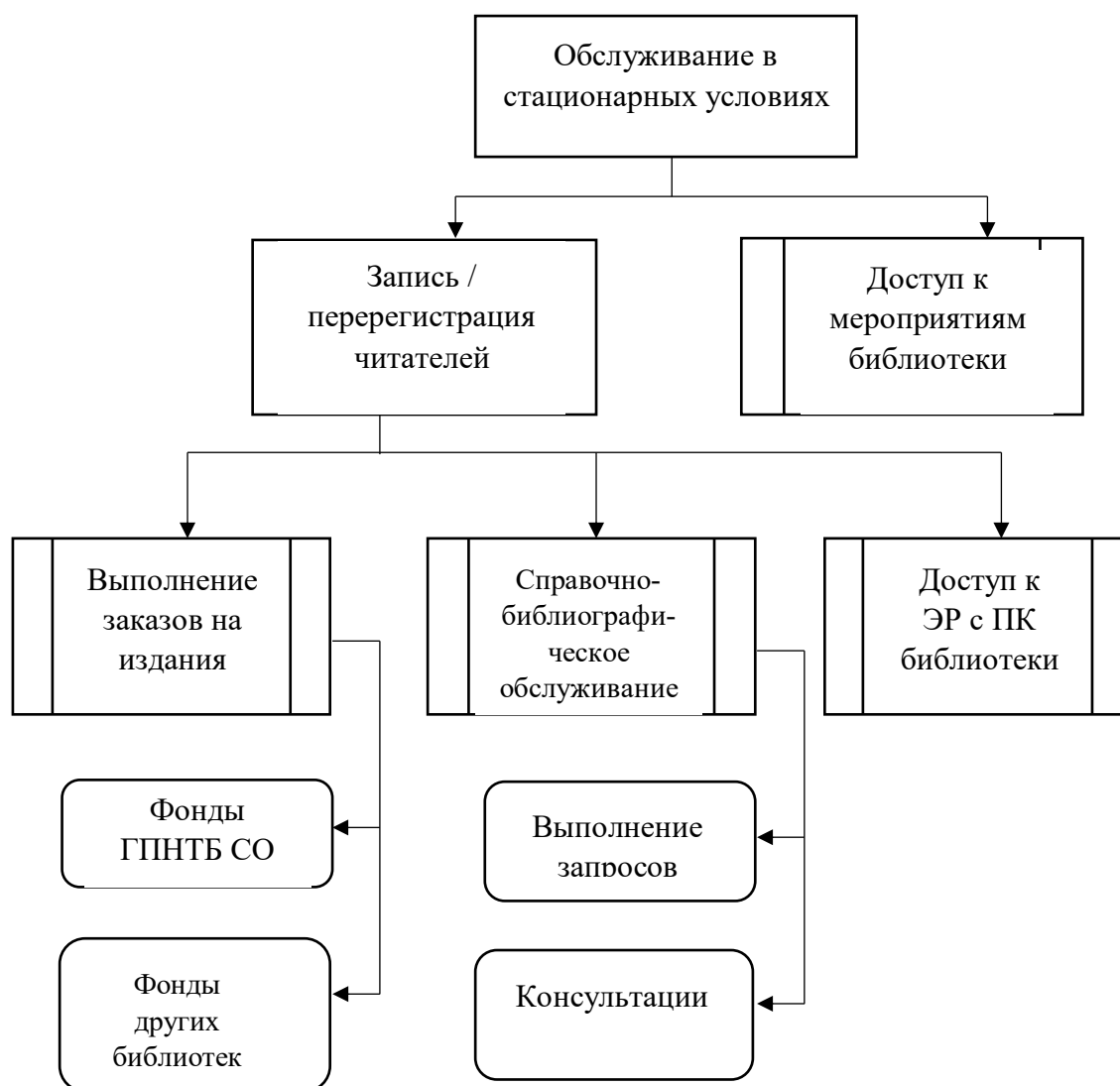
- доля удовлетворенных запросов пользователей за отчетный период;
- доля пользователей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг;
- доля обращений пользователей, по которым приняты меры.

3.5. Показатели обслуживания, единицы учета и формы учета обслуживания:

- число зарегистрированных удаленных пользователей;
- выдано (просмотрено) документов из фондов библиотеки в удаленном режиме (из электронной (цифровой библиотеки), сетевых удаленных лицензионных документов);
- число справок и консультаций в удаленном режиме по разовым запросам.

Наименование показателя, подлежащего учету	Единица учета	Форма учета
1	2	3
Число удаленных пользователей библиотеки и обращений удаленных пользователей через сеть Интернет		
Число зарегистрированных пользователей библиотеки	Пользователь	Запись в электронных БД
Число посещений библиотеки удаленно, через сеть Интернет	Посещение	Сводная форма 6-НК
Выдано (просмотрено) документов из фондов данной библиотеки в удаленном режиме через сеть Интернет		
Выдано документов на физических носителях из фонда данной библиотеки (МБА, ММБА)	Документ	Лист (тетрадь) учета заявок
Выдано (просмотрено) документов из электронной (цифровой) библиотеки	Документ	Сводная форма 6-НК
Выдано (просмотрено) сетевых удаленных лицензионных документов	Документ	Данные поставщиков ресурсов
Выполнение справок и консультаций в удаленном режиме через сеть Интернет		
Выполнение справок и консультаций в удаленном режиме	Справка	Журнал учета справок и консультаций

Приложение 1. Блок-схема выполнения услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки в стационарных условиях



Приложение 2. Блок-схема выполнения услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет

