

РЕГЛАМЕНТ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

«Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»

1. Общие положения

1.1. Оказание государственной услуги по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав в рамках выполнения государственного задания направлено на обеспечение прав и интересов физических и юридических лиц на доступ к библиографической и полнотекстовой информации из фондов ДГПБ (в части, не касающейся авторских прав) посредством взаимодействия пользователей (получателей услуг) с библиотекой.

1.2. Регламент устанавливает порядок оказания государственной услуги по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав, определяет основные параметры и требования к содержанию и качеству предоставляемой услуги.

1.3. Регламент утверждается приказом директора библиотеки. Действие регламента распространяется на все структурные подразделения, осуществляющие обслуживание пользователей в режиме удалённого доступа.

2. Содержание и порядок предоставления государственной услуги

2.1. Государственная услуга предоставляется в целях удовлетворения информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей граждан, обеспечения прав граждан на свободный доступ к информации, приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры.

2.2. Государственная услуга по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав включает следующие виды обслуживания:

- предоставление (выдача) библиографических записей через систему электронных каталогов ДГПБ в помещениях библиотеки по запросам пользователей путем доступа к электронному каталогу на официальном сайте ДГПБ;
- предоставление (выдача) библиографических записей через систему электронных каталогов ДГПБ вне библиотеки по запросам пользователей путем доступа к электронному каталогу на официальном сайте ДГПБ;

- предоставление (выдача) документов из фондов ДГПБ в помещениях библиотеки по запросам пользователей путем доступа к Донской электронной библиотеке (удаленно, через сеть Интернет);
- предоставление (выдача) документов из фондов ДГПБ вне библиотеки по запросам пользователей путем доступа к Донской электронной библиотеке (удаленно, через сеть Интернет).

2.2. Данная государственная услуга в соответствии с Уставом ДГПБ относится к основной деятельности библиотеки и финансируется из средств регионального бюджета в объеме, установленном государственным заданием.

2.3. Государственная услуга предоставляется удаленно через сеть Интернет. Предоставление услуги осуществляется бесплатно в соответствии с государственным заданием учреждения. Услуга предоставляется в удаленном режиме на сайте библиотеки ежедневно, круглосуточно.

2.4. Услуга оказывается путем предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки / электронному каталогу и Донской электронной библиотеке.

2.5. Услуга по предоставлению доступа к электронному каталогу осуществляется по адресу <http://opac.dspl.ru/elcat/> . Алгоритм предоставления (выдачи) библиографической информации через систему электронных каталогов в помещениях библиотеки (и вне библиотеки) по запросам пользователей путем доступа к электронному каталогу на официальном сайте ДГПБ см. в Приложении № 1.

2.6. Услуга по предоставлению доступа к Донской электронной библиотеке осуществляется по адресу <http://elib.dspl.ru/wlib/>. Алгоритм предоставления (выдачи) документов из фондов ДГПБ в помещениях библиотеки (вне библиотеки) по запросам пользователей путем доступа к Донской электронной библиотеке (удаленно, через сеть Интернет) см. в Приложении 2.

2.7. Результатом оказания услуги является получение доступа к справочно-поисковому аппарату / электронному каталогу и Донской электронной библиотеки, предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронном каталоге библиотеки; доступ к цифровым копиям документов и цифровым коллекциям.

2.7.1. Информация о документах представляется пользователю в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные: автор, заглавие, год издания, издательство, объем документа (в страницах или мегабайтах).

2.7.2. Информация представляется в виде полнотекстового электронного документа в цифровом формате (графическом, текстовом, мультимедиа).

2.8. Основанием для предоставления услуги является обращение пользователя в удаленном режиме к электронным каталогам и Донской электронной библиотеке, размещенным на официальном сайте библиотеки в сети Интернет.

2.9. Сроки оказания услуги определяются скоростью обработки запроса программно-аппаратными средствами, обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей услугу, и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения услуги.

2.10. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги: отсутствие запрашиваемой информации в электронном каталоге и Донской электронной библиотеке; проведение профилактических, технических работ на официальном сайте библиотеки в сети Интернет, предоставляющем государственную услугу.

3. Информационное обеспечение государственной услуги

3.1. Полное официальное наименование библиотеки на русском языке – Государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области «Донская государственная публичная библиотека»

Сокращённое официальное наименование библиотеки – ГБУК РО «ДГПБ»

Почтовый адрес: 344006, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 175 а

Директор: Колесникова Евгения Михайловна

Сайт ДГПБ: <http://www.dspl.ru/>

Справочный телефон / факс: +7 (863) 264-85-97

Адрес электронной почты: dspl-online@dspl.ru

3.2. Основными требованиями к предоставлению информации о государственной услуге, являются: актуальность, своевременность, чёткость в изложении материала, полнота, наглядность форм подачи материала, удобство и доступность.

3.3. Информация, обеспечивающая доступность получения государственной услуги, размещается в помещениях библиотеки, на сайте ДГПБ, в средствах массовой информации и социальных сетях.

3.4. Официальные документы библиотеки, касающиеся предоставления услуги, предоставляются пользователям в печатной форме. С электронными формами этих документов пользователи могут ознакомиться на официальном сайте библиотеки.

3.5. Информация о порядке получения государственной услуги предоставляется при личном обращении граждан в библиотеку, посредством телефонной связи и на сайте ДГПБ.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей сотрудники библиотеки подробно и в корректной форме информируют обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги.

Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни (разговор не должен продолжаться более 5 минут).

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

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведён) на

другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4. Учет показателей государственной услуги

4.1. Учёт показателей государственной услуги осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения (Форма 6-НК), с требованиями национального стандарта (ГОСТ 7.0.20-2014) и Инструкцией по учёту библиотечно-библиографического обслуживания ГБУК РО «ДГПБ».

4.2. Обязательному учёту предоставления государственной услуги подлежит учёт числа посещений (удалённых обращений пользователей к официальному сайту ДГПБ и сайту Донской электронной библиотеки).

4.3. Дополнительные показатели учёта государственной услуги:

- число поступивших поисковых запросов от пользователей / число обращений к электронному каталогу;
- число пользователей Донской электронной библиотеки;
- число выданных / выгруженных документов из Донской электронной библиотеки.

4.4. Учёт основных показателей государственной услуги осуществляет Отдел регистрации читателей и статистики библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения и утверждёнными в библиотеке учётными формами.

Учет дополнительных показателей государственной услуги осуществляет Отдел информационного и справочно-библиографического обслуживания, в части предоставления библиографических записей через систему электронных каталогов библиотеки и Универсальный читальный зал в части предоставления (выдачи) документов из Донской электронной библиотеки.

4.5. Формы учетных документов государственной услуги

Наименование показателя	Единица учета	Форма учета
Количество посещений	Посещение	Счетчик Яндекс Метрика Журнал учета обслуживания удаленных пользователей библиотеки
Количество обращений к электронному каталогу	Проведенный поисковый запрос / выгруженная запись	Пользовательский отчет «Статистика операций (oper_stat) АИБС «ОРАС-Global» «Журнал учета обращений к системе электронных каталогов библиотеки» (Приложение № 3)

Количество пользователей Донской электронной библиотеки	Пользователь, идентифицированный ip-адрес, email	Счетчик Яндекс Метрика Отчет «Доступ к документам» ПО «Система управления доступом к документам Вивальди (Vivaldi)» Журнал учета обслуживания удаленных пользователей библиотеки
Выдача / выгрузка документов из Донской электронной библиотеки	Документ и страница	Отчет «Доступ к документам» ПО «Система управления доступом к документам Вивальди (Vivaldi)» Журнал учета Донской электронной библиотеки. Ч.2 (Приложение № 4)

4.6. Бланки учётных форм, единицы учёта, порядок учёта, сроки предоставления учётной информации государственной услуги и сроки хранения учётной документации устанавливаются Инструкцией по учёту библиотечно-библиографического обслуживания ГБУК РО «ДГПБ».

5. Порядок предоставления отчетной информации о выполнении государственной услуги

5.1. Отдел регистрации читателей и статистики библиотечного обслуживания ежемесячно снимает данные автоматизированного учета (счетчиков), заполняет «Журнал учета обслуживания удаленных пользователей библиотеки» и составляет отчёты в форме Таблицы показателей выполнения государственной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» (Приложение № 5).

Таблицу показателей выполнения государственной услуги предоставляется заместителю директора по развитию, курирующему данное направление работы, до 10 числа месяца, следующего за отчётным.

5.2. Структурные подразделения, ответственные за учет дополнительных показателей государственной услуги ежемесячно составляют статистические отчеты по предоставлению (выдаче) документов из Донской электронной библиотеки и ежегодно отчет по обращению к системе электронных каталогов.

5.2. Заместитель директора по развитию, курирующий данное направление работы, на основании отчётных данных ежемесячно формирует Сводную таблицу показателей выполнения государственной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» (Приложение № 6).

6. Показатели оценки качества предоставления государственной услуги

6.1. Основным показателем оценки качества предоставления государственной услуги является - доля получателей, удовлетворенных качеством предоставления услуги.

6.2. Библиотека ежегодно проводит опросы пользователей (получателей услуги) с целью оценки степени удовлетворенности качеством и доступностью государственной услуги по предоставлению библиографических записей из государственных библиотечных фондов и информации (полнотекстовых документов) из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав в рамках государственного задания. На основе запросов библиотека готовит аналитическую справку.

6.3. Дополнительные показатели оценки качества предоставления государственной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля получателей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	$\text{Ок} / \text{О} * 100$, где Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством государственной услуги О – общее число опрошенных	Результаты опросов пользователей <i>(опрос проводится не реже 1 раза в год)</i>
Динамика обращений к электронному каталогу	$\text{Об (р)} / \text{Об (п)} * 100 - 100$, где Об (расчетный) – число обращений (поисковых запросов) в расчетном году Об (предшествующий) – число обращений (поисковых запросов) в предшествующем расчетному году	Журнал учета обращений к системе электронных каталогов библиотеки
Динамика выдачи / выгрузка документов из Донской электронной библиотеки	$\text{В (р)} / \text{В (п)} * 100 - 100$, где В (расчетный) – число выданных / выгруженных документов в расчетном году В (предшествующий) – число выданных / выгруженных документов в предшествующем расчетному году	Журнал учета Донской электронной библиотеки. Ч.2

7. Контроль качества предоставления государственной услуги

7.1. Организация обеспечения качества предоставления государственной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий, путем проведения процедур внутреннего и внешнего контроля.

7.2. Внутренний контроль осуществляется библиотекой, внешний – Министерством культуры Ростовской области.

7.3. Выявленные недостатки по оказанию государственной услуги анализируются и рассматриваются администрацией библиотеки и руководителями структурных подразделений с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий.

АЛГОРИТМ

предоставления (выдачи) библиографической информации через систему электронных каталогов в помещениях библиотеки (и вне библиотеки) по запросам пользователей путем доступа к электронному каталогу на официальном сайте ДГПБ

Адрес: <http://opac.dspl.ru/elcat/>

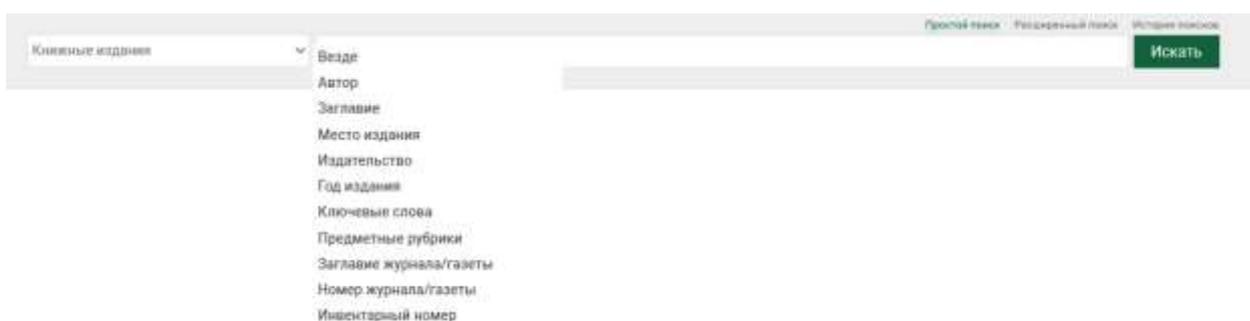
Шаг 1. Войти на страницу электронного каталога:



Шаг 2. Выбрать БД электронного каталога:



Шаг 3. Выбрать область поиска (или атрибуты поиска)



Шаг 4. Сформулировать поисковый запрос, и нажать кнопку ИСКАТЬ



Шаг 5. Получить список результатов поиска (выдача / выгрузка библиографической информации)

Книжные издания | Виде | [Детский поиск](#) | [Расширенный поиск](#) | [История поиска](#)

Искать

Ссылка / РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА

Вы ищете: **Дни в годы Великой Отечественной войны. Фототальмом посвящен 75-летию победы в Великой Отечественной войне 1941-1945** | [Сортировать по:](#)

Найдено записей: 1

[Искать в библиотеке](#) (Поддерживаются латинские выражения) | [Ссылковаться](#) | [Ссылка на результаты поиска](#)

В список литературы | [Список литературы](#) | [Список записей](#)

Книжные издания с 1919 г.

Дни в годы Великой Отечественной войны [= Изображение (монохромное ; цветное ; виртуальное ; анимированное) ; Текст (непосредственные)] — Ростов-на-Дону : Ю. и Д. печ. 2019 (явр. 2020) — 223 с. : ил., карты ; 31 см.

[Заказать документ](#)

[Ссылковаться](#) | [Ссылка](#)

[Подробнее](#) | [Картка](#) | [RISMABIS](#) | [Местонахождение](#)

вид издания: книга

вид документа: текст

место издания: Ростов-на-Дону

ГД издания: Ю. и Д. печ. 2019

тематика публикации: Россия

коплекция: Великая Отечественная война (1941-1945) | Великая Отечественная война

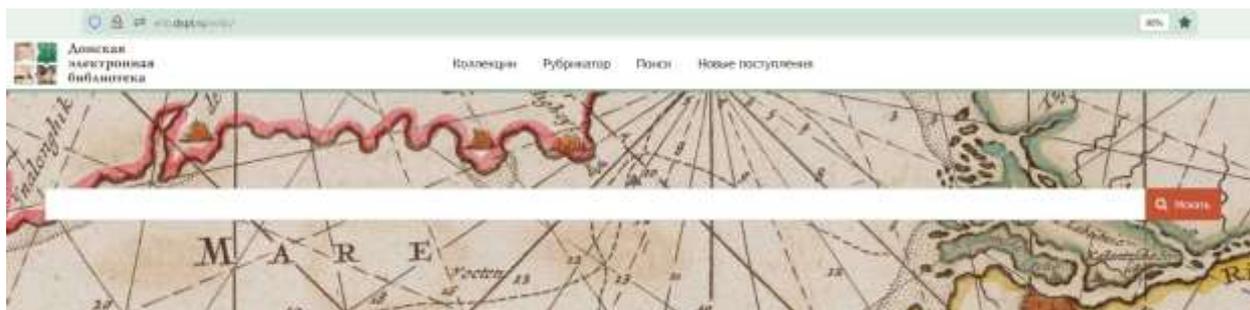
Более подробно познакомиться с правилами поиска в электронном каталоге можно в инструкции «**Поиск в электронном каталоге в деталях**», или нажав кнопку **ПОМОЩЬ**.

АЛГОРИТМ

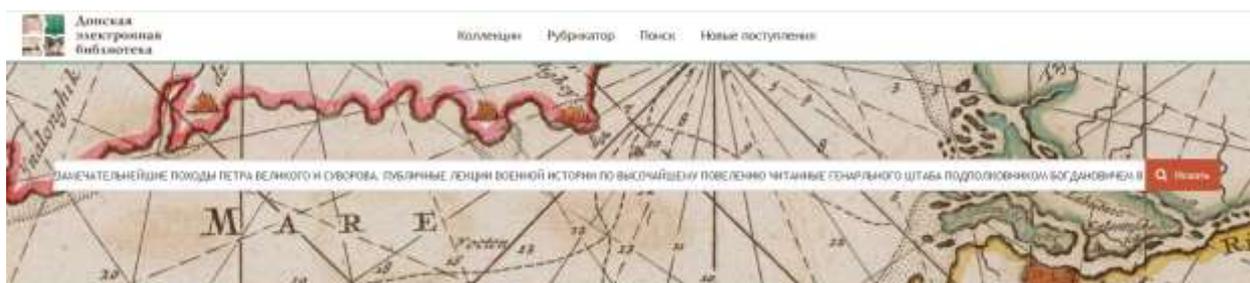
предоставления (выдачи) документов из фондов ДГПБ в помещениях библиотеки (вне библиотеки) по запросам пользователей путем доступа к Донской электронной библиотеке (удаленно, через сеть Интернет)

Адрес: <http://elib.dspl.ru/wlib/>

Шаг 1. Войти на страницу Донской электронной библиотеки:



Шаг 2. Сформулировать поисковый запрос



Шаг 3. Получить список результатов поиска (выдача / выгрузка библиографической информации) и нажать кнопку ПОКАЗАТЬ ДОКУМЕНТ



Шаг 4. Перейти на страницу просмотра и нажать кнопку ОТКРЫТЬ



Шаг 5. Просмотр полнотекстового документа в электронной библиотеки



Более подробно познакомиться с правилами пользования электронной библиотекой можно в разделе О библиотеке / Правила пользования (<http://elib.dspl.ru/pages/rules>).

Журнал учета обращений к системе электронных каталогов библиотеки
В _____ году

Наименование БД	Количество обращений
Система электронных каталогов, всего	
Электронный каталог книг, <i>в том числе:</i>	
Старопечатные издания (до 1830 г.)	
Книжные издания с 1831 по 1920 г.	
Книжные издания с 1921 по 1999 г.	
Книжные издания с 2000 г.	
Электронный каталог периодических изданий, <i>в том числе:</i>	
Периодические издания с 1831 по 1920 г.	
Периодические издания	
Электронный каталог иностранных документов	
Электронный каталог аудиовизуальных и мультимедийных изданий	
Электронный каталог нотных изданий	
Электронный каталог микроформ	
Электронный каталог патентных документов	
Электронный каталог картографическихх изданий	
Система краеведческих каталогов	
Ретрокраеведение	
Краеведческий каталог	
"Донская волна"	
Система каталогов электронной библиотеки	
Электронный каталог Донской электронной библиотеки	
Авторефераты диссертаций Ростовской области	
ВСЕГО по ресурсам библиотеки	

**Таблицы показателей выполнения государственной услуги
«Предоставление библиографических записей из государственных
библиотечных фондов и информации (полнотекстовых документов) из
государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских
прав»**

№ п/п	Показатель	3 месяца (январь-март)	6 месяцев (январь-июнь)	9 месяцев (январь-сентябрь)	12 месяцев (январь-декабрь)
1.	Количество посещений, всего <i>в том числе:</i>				
1.1	Количество посещений официального сайта библиотеки				
1.2	Количество посещений Донской электронной библиотеки				
2.	Количество обращений к электронному каталогу	-		-	
3.	Количество пользователей Донской электронной библиотеки				
4.	Выдача / выгрузка документов из Донской электронной библиотеки				

Дата _____

 Зав. структурным подразделением _____
 (подпись) (Ф.И.О.)

**Сводная таблица показателей выполнения государственной услуги
«Предоставление библиографических записей из государственных
библиотечных фондов
и информации (полнотекстовых документов) из государственных
библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»**

Основные показатели

№ п/п	Показатель	План	Выполнено в 1 полугодии текущего года	Выполнено в текущем году
1.	Количество посещений (единиц)			
2.	Доля получателей, удовлетворенных качеством предоставления услуги (процент)		-	

Дополнительные показатели

№ п/п	Показатель	План	Выполнено в 1 полугодии текущего года	Выполнено в текущем году
1.	Количество обращений к электронному каталогу		-	
2.	Динамика обращений к электронному каталогу		-	
3.	Количество пользователей Донской электронной библиотеки			

4.	Выдача / выгрузка документов из Донской электронной библиотеки			
5.	Динамика выдачи / выгрузка документов из Донской электронной библиотеки		-	

Зам. директора

(подпись)

(Ф.И.О.)