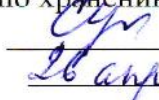




МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА» (РГБ)  
Отдел библиотечно-информационного обслуживания (ОБИО)

УТВЕРЖДАЮ:  
Зам. генерального директора  
по хранению и обслуживанию  
  
О.В. Серова  
26 апреля 2023

**Порядок обслуживания удаленных пользователей  
в Отделе библиотечно-информационного обслуживания**

**1. Общие положения**

- 1.1. Порядок обслуживания удаленных пользователей<sup>1</sup> в Отделе библиотечно-информационного обслуживания (ОБИО) РГБ разработан в соответствии с «Правилами пользования Российской государственной библиотекой» (М., 2015) и регламентирует отношения между сотрудниками ОБИО и удаленными пользователями в процессе библиотечно-информационного обслуживания.
- 1.2. Услуги оказываются на бесплатной основе. Предоставляются также дополнительные услуги на платной основе в соответствии с «Прейскурантом дополнительных услуг РГБ».
- 1.3. Библиотечно-информационное обслуживание осуществляется в соответствии с утвержденным режимом работы РГБ ежедневно, за исключением воскресных, праздничных и санитарных дней (последний понедельник каждого месяца). Информация о режиме работы подразделений ОБИО и изменениях в нем отражается на официальном сайте РГБ.

**2. Прием заказов на документы из фондов РГБ**

2.1. Сервисы поиска и заказа документов из фондов РГБ доступны в интернете 24 часа, семь дней в неделю. Обработка<sup>2</sup> заказов через сервисы на сайте РГБ на текущий рабочий день осуществляется:

- с шифром – до 18.45. После 18.45 производится предварительный приём заказов на следующий рабочий день;
- без шифра – до 18.30. После 18.30 производится предварительный приём заказов на следующий рабочий день. Время обработки заказов без шифра не менее двух часов.

2.2. Принимаются заказы по телефону +7 (499) 557-04-70, доб. 23-56. Приём заказов от одного читателя по телефону ограничен (5 в день) и осуществляется на текущий рабочий день до 18.30.

**3. Справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей.  
Общие положения**

3.1. Сотрудниками ОБИО осуществляется универсальное справочно-библиографическое обслуживание (СБО) удаленных пользователей по телефону и в письменной форме (почтовые оправления и электронные письма, запросы по другим каналам коммуникации, предполагающие письменный ответ). (Приложение 1. Справки, консультации, переадресования, выполняемые в процессе СБО).

<sup>1</sup> Удаленный пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей (ГОСТ.Р 7.0.20-2014).

<sup>2</sup> Если другое не предусмотрено режимом работы библиотеки (например, предпраздничный день и др.)

3.2. Не принимаются к исполнению запросы:

- при отсутствии достаточных сведений о документе, необходимых для осуществления библиографического поиска и идентификации документа;
- содержание которых пользователь формулирует нечетко, даже после уточняющих вопросов;

3.3. Предоставляются консультации по самостоятельному поиску по запросам:

- на сверку цитат;
- на генеалогические разыскания или исследования;
- целью которых являются решение кроссвордов, ответы на вопросы викторин, участие в конкурсах и лотереях;
- поиска на языках оригинальной графики.

#### **4. СБО по телефону**

4.1. СБО по телефону осуществляется в ОБИО в соответствии с режимом работы библиотеки – в ОБС, в секторе информационного обслуживания (СИО), секторе СБО, в Центральном подсобном фонде (ЦПФ), читальном зале «Центр правовой информации» (ЦПИ) – на пунктах обслуживания, оборудованных телефонами<sup>3</sup>.

4.2. На консультационных пунктах выполняются справки и консультации, не требующие значительных трудозатрат (не более 15 мин. на один запрос).

4.3. В ОБС выполняются ориентирующие консультации.

4.4. В СИО осуществляется СБО на базе карточных каталогов и картотек, электронных ресурсов РГБ.

4.5. В ЦПФ выполняются библиографические справки по фонду и все виды консультаций.

4.6. В секторе СБО по телефону<sup>4</sup> осуществляется СБО на базе карточных каталогов и картотек, печатных и электронных источников, справочной и библиографической информации:

- в зале библиографических услуг с понедельника по пятницу с 16-45 до 19-45, в субботу с 9-00 до 19-45;
- в служебном помещении дежурным библиографом с понедельника по пятницу с 9-00 до 16-45.

4.6.1. По желанию пользователя библиограф выполняет справку в режиме отложенного времени (не более 3-х рабочих дней).

4.6.2. От одного пользователя в течение дня принимаются не более 5 запросов. Выполняются адресные, уточняющие, фактографические справки (с просмотром 1-3 источников), при тематическом запросе пользователь получает библиографическую консультацию. Количество ориентирующих консультаций не ограничено.

4.7. В ЦПИ выполняются библиографические справки по фонду и правовым БД.

4.7.1. От одного пользователя в течение дня принимаются не более 5 запросов. Выполняются адресные, уточняющие справки, при тематическом запросе пользователь получает библиографическую консультацию. Количество ориентирующих консультаций не ограничено.

#### **5. СБО в письменной форме**

5.1. Письменные запросы поступают в ОБИО:

- из канцелярии РГБ;
- по почте;
- по электронной почте;
- через web-формы на сайте РГБ, через аккаунты РГБ в соцсетях, Виртуальную справочную службу (ВСС).

5.1.1. Сотрудники ОБИО выполняют все виды справок и консультаций в рамках компетенции отдела:

---

<sup>3</sup> Телефоны – на сайте РГБ.

<sup>4</sup> Тел.: +7 (499) 557-04-70, ЗБУ – доб. тел. 2334, в служебном помещении – доб. 17-91.

- тематические, уточняющие, адресные, фактографические справки, консультации по вопросам СБО,
- консультации по вопросам записи, режима работы и обслуживания читателей РГБ, справки по работе РГБ.

СБО в письменной форме осуществляется дифференцированно с учетом целевого назначения информации и возможностей ОБИО. Запросы принимают и отправляют ответственные за обслуживание в письменной форме в подразделениях ОБИО. Пользователь получает ответ в виде справки, консультации, уведомления (о перенаправлении, о том, что справка может быть выполнена на платной основе и т.п.) или мотивированного отказа в предоставлении услуги. В ответе указываются должность и фамилия исполнителя. Ответы на запросы, поступившие по почте и из канцелярии визируются руководителем ОБИО.

5.1.2. К исполнению принимаются все виды запросов. После предварительного обследования источников выполнения запроса исполнитель принимает решение:

- о выполнении справки на бесплатной основе в соответствии с данным Порядком (от одного пользователя: одна тематическая справка – до 15 названий; адресная и уточняющая – до 5 справок; фактографическая справка до 3 запросов), о выполнении справки на платной основе;
- о предоставлении консультации или о замене справки консультацией;
- о перенаправлении;
- о мотивированном отказе.

5.1.3. СБО в письменной форме на платной основе осуществляется в соответствии с Прейскурантом дополнительных услуг РГБ.

5.2. Запросы, касающиеся специализированных фондов, перенаправляются ответственными за обслуживание в письменной форме в соответствующие отделы/центры РГБ (ЦВЛ, МК, ОГ, ОД, МЗ, КГР, ИЗО, ОБЛ, ОЕМиЦТ) с сопроводительным письмом. Пользователь уведомляется о том, что ответ на запрос будет получен им из соответствующего подразделения-исполнителя.

5.3. Сроки выполнения справок по запросам варьируются в зависимости от их сложности, объема, ресурсных возможностей ОБИО, наличия справочно-библиографического аппарата, необходимого для выполнения справок. Пользователь уведомляется о длительных (свыше 3 дней) сроках выполнения запроса. Сроки отправки ответов на письма определяются заведующим сектором или ответственным за обслуживание в письменной форме. Контроль за сроками выполнения работ возлагается на заведующих секторами.

Сроки выполнения<sup>5</sup>:

- справок:
  - тематическая – от 1 дня до 15 рабочих дней.
  - уточняющая – от 1 дня до 5 рабочих дней;
  - адресная – о наличии в РГБ, если запрос получен до 13-00 – до конца рабочего дня, если запрос получен после 13-00 – до 13-00 следующего дня; о наличии в других библиотеках и ресурсах интернета – до 2 рабочих дней;
  - фактографическая – до 5 дней.
- консультаций – если запрос получен до 13-00 – до конца рабочего дня, если запрос получен после 13-00 – до 13-00 следующего рабочего дня.

5.4. В ОБС запросы поступают по электронной почте [spravka@rsl.ru](mailto:spravka@rsl.ru). Сотрудники выполняют ориентирующие консультации; перенаправление запросов в другие подразделения ОБИО или специализированные отделы/центры РГБ. Ответы, присланные из подразделений РГБ на адрес [spravka@rsl.ru](mailto:spravka@rsl.ru), пересылаются пользователю.

5.5. В сектор СБО запросы поступают из канцелярии (почта, электронная почта), по электронной почте [sbo@rsl.ru](mailto:sbo@rsl.ru), через официальные аккаунты РГБ в соц. сетях («Есть вопросы? Задай!»), ВСС.

5.5.1. Просмотр печатных справочно-библиографических ресурсов, имеющих годовые вспомогательные указатели за период до 5 лет, осуществляется на бесплатной основе, за 5 лет и более – на платной основе. Просмотр полнотекстовых (первичных) изданий осуществляется только на платной основе; возможен просмотр ограниченного количества (до 3 названий) на бесплатной основе в исключительных случаях.

<sup>5</sup> Сроки ответов на запросы или переадресований через web-формы на сайте РГБ, через аккаунты РГБ в соцсетях – в течение рабочего дня или на следующий рабочий день, через ВСС см. п.5.8.

5.5.2. В секторе СБО на письме (почта, электронная почта) при отправке ставится исходящий номер и дата отправления; эти данные заносятся также в книги регистрации.

5.6. В сектор СИО запросы на письменное СБО поступают на адрес [zal@rsl.ru](mailto:zal@rsl.ru), через web-форму в «Помощь сотрудника РГБ» в поисковом сервисе EBSCO Discovery Service. К исполнению принимаются все виды запросов, кроме комплексных сложных запросов, требующих углубленных библиографических или фактографических изысканий и/или платного СБО. Они перенаправляются в сектор СБО.

5.7. В ЦПИ запросы на письменное СБО правовой тематики поступают на адрес [ofn@rsl.ru](mailto:ofn@rsl.ru).

5.8. Виртуальная справочная служба РГБ (ВСС) – распределённая информационная система, ориентированная на консультационную помощь удалённым пользователям. Поступление запросов в ВСС через форму не ограничено временными или количественными рамками и осуществляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Рабочий язык ВСС – русский и английский.

5.8.1. Сектор СБО осуществляет администрирование ВСС в РГБ и ведёт в ОБИО работу с удалёнными пользователями ВСС, в т.ч. в режиме «ЧАТ»,

- В ВСС выполняются все виды справок:

- тематические – до 12 названий на один запрос;

- уточняющие – до 3-х справок для одного пользователя;

- адресные – до 5-х справок для одного пользователя;

- фактографические – до 3 справок для одного пользователя (просмотр 3-5 источников Центрального справочно-библиографического фонда).

Консультации выполняются без ограничений.

- Обслуживание ведётся с понедельника по пятницу с 9-00 до 16-45. Запросы выполняются в порядке поступления.

- В режиме «ЧАТ» выполняются, в основном, консультации. Время работы с одним пользователем – до 15 минут в день. Запросы, для выполнения которых требуется дополнительное время, выполняются в режиме отложенного времени в порядке общей очереди.

- Через форму ВСС принимается по 1 запросу в день от одного пользователя (кроме ориентирующих консультаций). Сроки выполнения запросов: от 2-х часов до 2-х дней – для запросов на русском языке и от 2-х часов до 3-х дней – для запросов на иностранных европейских языках.

5.8.2. При сложном запросе, требующем углубленного поиска, библиограф ВСС, по согласованию с ответственным за письменную справку, пересылает запрос на адрес [sbo@rsl.ru](mailto:sbo@rsl.ru), о чем уведомляет пользователя ВСС.

## **6. Бронирование документов Центрального основного фонда за читателем on-line или по телефону**

6.1. Читатель РГБ может продлить срок бронирования печатного издания, сообщив о потребности в продлении срока бронирования через интернет-магазин услуг РГБ (<http://store.rsl.ru/service/bronezal>) или позвонив в свой читальный зал<sup>6</sup> за день до наступления срока возврата издания не позднее 19-00.

Срок бронирования каждый раз продлевается на 5 дней.

6.2. Читатель может продлить срок бронирования микроформ и документов на оптических компакт-дисках ЦОФ, позвонив<sup>7</sup> в информационно-справочную зону ОБИО. Срок бронирования каждый раз продлевается на 5 дней.

6.3. При бронировании не учитываются санитарные, воскресные и праздничные дни.

6.4. Максимальный срок пользования документами ЦОФ – до санитарного дня следующего месяца от даты заказа.

<sup>6</sup> Телефоны – на читательских билетах.

<sup>7</sup> Телефон +7 (499) 557-04-70, доб. 17-42, 22-20.

## **Справки, консультации, переадресования, выполняемые в процессе СБО**

### **Справка**

- адресная библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа.
- уточняющая библиографическая справка – ответ на разовый запрос об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания.
- тематическая библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию по определенной теме.
- фактографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий фактические сведения (статистического, хронологического, топографического, биографического и др. характера).

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

- библиографическая консультация – ответ на запрос, содержащий рекомендации по методике библиографического поиска (самостоятельного использования пользователем путей и средств библиографического поиска); использованию справочно-поискового аппарата библиотеки (СПА); методике библиографирования (подготовка и оформление библиографического списка и т.п.) и др.
  - ориентирующая консультация и справка по библиотеке – ответ на запрос, содержащий информацию о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки (и других библиотек); о проводимых мероприятиях; об услугах и ресурсах библиотеки.
  - вспомогательно - техническая консультация – ответ на запрос, содержащий рекомендации по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.

Переадресование – ответ на запрос, содержащий информацию о перенаправлении запроса пользователя другому исполнителю.