



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

**УТВЕРЖДАЮ:**

Заместитель генерального директора  
по хранению и обслуживанию

*Серова* О.В. Серова  
«12» *Апреля* 2023 г.

**Порядок библиотечно-информационного обслуживания  
читателей в Отделе библиотечно-информационного обслуживания<sup>1</sup>**

**1. Общие положения**

1.1 Порядок библиотечно-информационного обслуживания читателей в Отделе библиотечно-информационного обслуживания (ОБИО)<sup>2</sup> разработан в соответствии с «Правилами пользования Российской государственной библиотекой» (М., 2015) и регламентирует отношения между сотрудниками ОБИО и читателями РГБ в процессе непосредственного обслуживания. Обработка и использование персональных данных читателей производятся в соответствии с Политикой в отношении защиты персональных данных (М., 2022).

1.2 Библиотечно-информационное обслуживание читателей ОБИО осуществляется в – Секторе библиотечного обслуживания (ОБС):

- группа приема и записи читателей;
- группа контроля за входом и выходом читателей;
- читальный залы: Читальный зал №1, Читальный № 3, Дубовый, Тихий;
- единая кафедра приема и выдачи изданий Центрального основного фонда (Единая кафедра).

– Секторе информационного обслуживания (СИО):

- консультационный пункт первичного обслуживания;
- консультационный пункт в генеральном систематическом каталоге (ГСК);
- консультационный пункт в алфавитном читательском каталоге (ЧАК);
- залы электронных ресурсов (ЗЭР);
- информационно-справочная зона (СИЗ);
- индивидуальный кабинет пользователя (ИКП);
- читальный зал «Центр правовой информации» (ЦПИ);
- Лекториум.

– Секторе справочно-библиографического обслуживания (СБО):

- зал библиографических услуг (ЗБУ);
- читальный зал Центральной справочной библиотеки (ЧЗЦСБ).

<sup>1</sup> Взамен Порядка библиотечно-информационного обслуживания читателей в Отделе библиотечно-информационного обслуживания. – М., 2022.

<sup>2</sup> Включает читальные залы и читательские зоны, обслуживание в которых – сфера ответственности ОБИО.

– Центральном подсобном фонде (ЦПФ) – ЦПФ2, ЦПФ3, Зона текущих периодических изданий (ЗТПИ).

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.

1.4. Библиотечно-информационные услуги оказываются на бесплатной основе. Предоставляются также дополнительные услуги (см. разд. 5) в соответствии с Прейскурантом дополнительных услуг РГБ.

1.5. Читатель РГБ самостоятельно осуществляет:

- поиск информации по каталогам и картотекам, обслуживание по которым сфера деятельности отдела, электронным ресурсам РГБ;
- поиск изданий в зонах открытого доступа к фондам ОБИО;
- заказ на копирование в системах электронной библиотеки РГБ (ЭБ);
- заказ документов из фондов РГБ через сервисы на сайте РГБ: <https://search.rsl.ru/>, форму заказа;
- выгрузку и сохранение ресурсов свободного доступа, а также удаленных сетевых ресурсов (СУР) и ресурсов локального доступа, предоставляемых в рамках действующих договоров и/или лицензий.

1.5.1. В ГСК каталожные ящики для самостоятельного поиска предоставляет дежурный консультант.

1.6. По запросу читателю оказывается консультационная помощь.

1.6.1. В читальных залах сотрудник консультирует читателей вполголоса. В читальных залах с особым режимом тишины (Тихий зал) консультирование не производится.

1.6.2. Групповые занятия проводятся вне читальных залов – в Лекториуме и ИКП. При необходимости проведения занятий в читальном зале размещается объявление не менее чем за час до мероприятия.

1.7. За полчаса до закрытия библиотеки производится общий звонок, оповещающий о закрытии РГБ через полчаса; за 15 минут до закрытия читального зала дежурный консультант устно информирует читателей о закрытии зала<sup>3</sup>.

1.7.1. Читатель завершает работу на автоматизированном рабочем месте (АРМ) не позднее, чем за 15 минут до закрытия читального зала.

1.8. В читальных залах обеспечиваются необходимые удобства и комфорт, в т.ч. ежедневные проветривания помещений по утвержденному графику (САНПиН2.2.4.542-96).

## **2. Библиотечно-информационное обслуживание**

### **2.1. Библиотечно-информационное обслуживание. Общие положения**

2.1.1. Читательский билет сроком действия 5 лет со дня регистрации оформляется в группе приема и записи читателей и является основным документом, дающим право пользования читальными залами, справочно-библиографическим аппаратом и фондами РГБ.

2.1.2. Читательский билет предъявляется при входе и выходе из здания РГБ, заказе и получении документов, а также по требованию сотрудников РГБ и/или Росгвардии.

2.1.3. Документом взаиморасчета читателя с подразделениями ОБИО является контрольный листок, выдаваемый в соответствии с «Инструкцией по предоставлению контрольного листка читателям» (Приказ по РГБ №404 от 13.10.2020 г.). Листок выдается при предъявлении действующего читательского билета на пункте контроля при входе в основное здание РГБ (корп. «А», 6-й подъезд, 1-й этаж). В ИКП документом для

---

<sup>3</sup> В читальном зале №3 производится повторный звонок.

взаиморасчета является также назначение, выдаваемое читателю дежурным консультантом СИЗ перед началом работы.

2.1.3.1. Контрольный листок предъявляется читателем сотрудникам ОБИО

- на Единой кафедре, в ЗБУ, ЧЗЦСБ, СИЗ;
- при выдаче и приеме документов с выставок, размещенных в помещениях ОБИО;
- в читальных залах и читательских зонах при проведении мониторинговых исследований.

2.1.3.2. Контрольный листок читатель оставляет на пункте дежурного консультанта:

- при работе в фондах открытого доступа в ЗБУ, ЧЗЦСБ, ЦПФ2, ЦПФ3, ЗТПИ, ЦПИ;
- при получении назначения в ИКП.

2.1.3.3. В зонах открытого доступа к фонду (в Читальном зале №1, Читальном зале №3, Тихом и Дубовом читальных залах, ЗЭР, в «досуговых» зонах и др.) читательский билет и контрольный листок не предъявляются.

2.1.3.4. На пункте контроля при выходе из библиотеки читатель сдаёт контрольный листок сотруднику РГБ, который осуществляет проверку полноты взаиморасчета читателя с библиотекой. Читателям, предоставляется возможность выхода по контрамарке при сдаче документов РГБ на копирование в пункты копирования Отдела репрографии (Приказ по РГБ № 307 от 29.10.2010) и/или кратковременном выходе из библиотеки (Распоряжение по РГБ № 11 от 15.08.2011).

2.1.4. По всем вопросам, возникающим в процессе библиотечно-информационного обслуживания, читатель может обратиться к ответственному по смене на Единой кафедре или дежурному консультанту читального зала.

2.1.5. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются:

- электронная лупа, экранный диктор на всех читательских ПК – для слабовидящих;
- специальное рабочее место (пом. А-325) – для читателей с заболеваниями опорно-двигательного аппарата;
- индукционная система для усиления восприятия информации в СИЗ (А-116г) – для лиц с нарушениями по слуху (использующих слуховые аппараты).

## 2.2. Прием и оформление заказов на документы из фондов РГБ

2.2.1. Все заказы на документы из Центрального основного фонда (ЦОФ), Центрального справочно-библиографического фонда (ЦСБФ) осуществляются читателем самостоятельно через сервисы на сайте РГБ: <https://search.rsl.ru/>, форма заказа. Количество одновременно принимаемых заказов не ограничено<sup>4</sup>.

2.2.2. Сервисы доступны в интернете 24 часа, семь дней в неделю. Обработка<sup>5</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 17.30 производится предварительный приём заказов на следующий рабочий день. Время обработки заказов без шифра не менее двух часов.

2.2.3. 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.

---

<sup>4</sup> При споре на документы из ЦОФ, превышающем технологические и технические возможности РГБ, количество заказов на документы, выдаваемые в читальные залы, может быть ограничено по решению администрации библиотеки.

<sup>5</sup> Если другое не предусмотрено режимом работы библиотеки (например, предпраздничный день и др.)

### 2.3. Доставка, выдача и возврат изданий

2.3.1. Доставка издания из ЦОФ на пункты выдачи изданий прекращается за полчаса до закрытия РГБ. Доставка производится:

- на Единую кафедру – печатные издания;
- в СИЗ (А-116г) – издания на оптических компакт дисках и микроформы;
- на кафедру ЦПИ – ГОСТы ЦОФ в соответствии с заказом.

2.3.1.1. Издания из ЦОФ малоспрашиваемой литературы, размещенные в Химкинском комплексе РГБ, доставляются на Единую кафедру четыре раза в неделю (понедельник, среда, четверг, пятница).

2.3.2. Доставка изданий из ЦСБФ в ЗБУ прекращается за полчаса до его закрытия.

2.3.3. Сроки доставки:<sup>6</sup>

2.3.3.1. изданий из ЦСБФ – 15-30 мин.;

2.3.3.2. изданий из ЦОФ – 50-90 мин.;

2.3.3.3. изданий из ЦОФ малоспрашиваемой литературы – в соответствии с «Порядком выполнения заказов пользователей читальных залов и сотрудников РГБ на документы, размещенные в Химкинском комплексе» (М., 2018);

2.3.3.4. документов на оптических компакт дисках из ЦОФ – 30 мин.;

2.3.3.5. документов на микроформах из ЦОФ – от 1 часа до 3-х дней. Сроки доставки уточняются при заказе в зависимости от места хранения микроформы.

2.3.4. Выдача изданий читателям возрастной категории 14–17 лет осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» с учетом возраста.

2.3.5. Выдача изданий, включенных в Федеральный список экстремистских материалов, производится в соответствии с «Инструкцией по работе с документами, включенными в Федеральный список экстремистских материалов». (М., 2021).

2.3.6. В ОБИО производится обслуживание документами ЦОФ с особым режимом использования – «на ответственного»<sup>7</sup>. Решение об отправке документа «на ответственного» принимает хранитель ЦОФ.

2.3.6.1. Читателю предлагается воспользоваться микрокопией или электронной копией при их наличии.

2.3.6.2. При отсутствии электронной или микро-копий выдача документов «на ответственного» производится через ответственного по смене на Единой кафедре.

2.3.6.3. С документами «на ответственного» читатель работает на специально выделенных местах в Читальном зале № 1 (А-201) и Читальном зале № 3 (Б-201).

2.3.7. Издания, размещенные в ЦПИ, ЦПФ, Читальном зале № 1, Читальном зале № 3, Тихом и Дубовом залах, ЗЭР, ЧЗЦСБ, ЗБУ «досуговых» зонах находятся в открытом доступе.

2.3.8. Издания с выставок выдаются при предъявлении читательского билета без оформления заказа, с отметкой на контрольном листке и с возвратом в дальнейшем

---

<sup>6</sup> По техническим причинам сроки доставки могут быть изменены.

<sup>7</sup> Особый режим использования: обеспечение непрерывного визуального контроля со стороны библиотечного персонала за использованием документа, наличие особых правил документирования выдачи, копирования и т.п. В соответствии с технологической инструкцией «Использование фондов в процессе обслуживания» (М., 2015) из ЦОФ «на ответственного» могут быть посланы следующие категории документов:

- документы, обладающие признаками книжного памятника (отечественные издания до 1830 г.) издания, редкие, ценные, единственные экземпляры, документы из книжных коллекций, с автографами, иллюстрированные издания, издания уникального полиграфического исполнения, документы, пользующимися повышенным спросом;
- документы со штампом «на отв.», особо ценные документы, документы с красной наклейкой «Р» или шифром, подчеркнутым двумя красными чертами;
- ветхие экземпляры, сохраняющие актуальность для читателей и не имеющие полноценной замены;
- документы малого формата;
- документы большого формата, неосторожное обращение с которыми создает риск их разрушения.

- изданий дежурному консультанту. С выставок ЦСБ выдаются одновременно не более 5 изданий.
- 2.3.9. Текущие номера газет предоставляются читателям только подшитыми в папки. Одновременно в ЗТПИ выдается не более 3 подшивков газет.
- 2.3.10. Читатель может работать с изданиями в любом читальном зале ОБИО.<sup>8</sup>
- 2.3.10.1. Читатель может выносить из ЗБУ маркированные издания, используемые в оперативном справочно-библиографическом обслуживании, только на ксерокопирование с отметкой на контрольном листке по согласованию с дежурным библиографом.
- 2.3.11. Если документ ЦОФ числится за читателем («занято за читателем»), отсутствующим в библиотеке, другой читатель может получить данный документ во временное пользование, обратившись:
- на Единую кафедру – печатное издание,
  - в СИЗ – оптические компакт-диски и микроформы,
  - на кафедру ЦПИ – ГОСТы ЦОФ, размещенные читальном зале.
- 2.3.12. По запросу читателя документы из ЦОФ могут быть переданы во временное пользование в читальный зал НИО редких книг в соответствии с «Регламентом доставки заказанных читателями документов Центрального основного фонда из читальных залов №№ 1-3 ОБИО в читальный зал НИО редких книг (МК) и их возврата» (Приказ по РГБ № 205 от 25.04.2022 г.).
- 2.3.13. Максимальное количество изданий ЦОФ, одновременно оставляемых для дальнейшей работы – 15.
- 2.3.14. Возможно бронирование документов по запросу читателей.
- 2.3.14.1. Срок бронирования изданий за читателем на Единой кафедре – пять рабочих дней. Документы, не затребованные в указанный срок, возвращаются в ЦОФ. При необходимости срок бронирования продлевается еще на рабочих 5 дней. Продлить срок бронирования читатель может лично на Единой кафедре, по телефону, указанному в читательском билете или через интернет-магазин услуг РГБ (<http://store.rsl.ru/service>).
- 2.3.14.2. Срок бронирования оптических компакт-дисков и микроформ в СИЗ (А-116г) – пять рабочих дней.
- 2.3.14.3. В ЦПИ, ЗБУ, ЦПФ, ЧЗЦСБ издания не бронируются.
- 2.3.15. Максимальный срок пользования изданиями из ЦОФ – до санитарного дня следующего месяца от даты заказа. При необходимости срок пользования продлевается на Единой кафедре, но не более чем на 3 месяца.
- 2.3.16. Сданные издания можно заказать повторно не ранее чем через сутки.
- 2.3.17. Обслуживание документами на микроформах и оптических компакт-дисках по заказу читателей производится в СИЗ (А-116г). Документы на компакт-дисках из ЦОФ и приложения к печатным изданиям на оптических компакт-дисках предоставляются читателю на специально выделенных для этой цели ПК, защищенных от несанкционированного копирования.
- 2.3.17.1. По запросу читателя консультант производит инсталляцию диска и дает краткую консультацию по работе с ним.
- 2.3.17.2. При проблемах с инсталляцией диска консультант обращается в службу технической поддержки РГБ в установленном порядке.
- 2.3.18. Выдача изданий из фондов РГБ прекращается за 15 минут до закрытия библиотеки.
- 2.3.19. Читатель сдает полученные им документы на пункты приема изданий.
- 2.3.20. Дежурный консультант делает отметку о выдаче изданий на контрольном листке, после возврата издания «гасит» отметку штампом РГБ в установленном порядке.

---

<sup>8</sup> ЧЗ 1 предназначен для работы читателей с читательским билетом первого читального зала.

### **3.Справочно-библиографическое обслуживание**

3.1. Сотрудниками ОБИО осуществляется справочно-библиографическое обслуживание (СБО) читателей в устной и письменной форме (Приложение 1. Виды справок и консультаций).

3.2. Универсальное СБО ведется в координации с подразделениями РГБ, ведущими СБО на базе специализированных фондов.

3.3. СБО выполняется в режиме «запрос-ответ» без ограничения количества запросов от одного читателя, кроме запросов в ЗБУ и ЦПИ, где от одного читателя принимается не более 5 запросов в течение дня.

3.3.1. При наличии очереди предоставление консультаций не превышает по длительности 3-5 минут на консультацию.

3.3.2. Предоставление тематических консультаций, адресных, уточняющих и фактографических справок осуществляется до 15 мин. на справку/консультацию)<sup>9</sup>.

3.4. Библиографическая консультация дается читателю в следующих случаях:

- запрос, целью которого является получение информации для написания квалификационной научной/учебной работы (диссертация, дипломная или курсовая работа самообразование;
- запрос, выполнение которого требует привлечения определенного, не вызывающего затруднений в использовании, библиографического/справочного источника;
- запрос, выполнение которого требует сплошного просмотра значительного количества выпусков издания за большой период времени.

3.4.1. Библиографические и вспомогательно-технические консультации могут включать элементы обучения читателей.

3.5. Для выполнения справок и консультаций, требующих высокого профессионального уровня, привлечения дополнительных источников выполнения запроса и/или специальных знаний, читатель может быть направлен:

- в ЗБУ для СБО универсального характера (развернутая тематическая консультация, поиск информации о документе в каталогах РГБ; поиск недостающих элементов библиографического описания, необходимость их уточнения; установление типа и вида – например, книга или статья – издания; углубленный библиографический поиск и т.п.);
- в ЗЭР, СИЗ и ЗБУ для работы с сетевыми удаленными ресурсами РГБ, с информационными ресурсами интернета и при потребности в сложной вспомогательно–технической консультации;
- в ЦПИ при работе с правовыми информационно-справочными системами, официальными изданиями<sup>10</sup>.
- в другие подразделения РГБ для СБО на базе специализированных фондов.

3.6. СБО, в т.ч. консультационная помощь с элементами обучения, осуществляется бесплатно.

### **4. Обслуживание читателей на автоматизированных рабочих местах**

4.1. В зонах обслуживания и читальных залах ОБИО читателям предоставляются АРМ<sup>11</sup>. На ПК читателям доступны<sup>12</sup>: электронные ресурсы РГБ, в т.ч. электронный каталог,

<sup>9</sup> При невозможности оперативно найти ответ на запрос консультант может выполнить справку в сроки, согласованные с читателем.

<sup>10</sup> Юридические консультации (толкование юридических документов) не входят в компетенцию дежурных консультантов.

<sup>11</sup> Размещение, вид и количество АРМ могут меняться в зависимости от потребностей читателей и возможностей РГБ.

<sup>12</sup> Состав программного обеспечения и электронных ресурсов может меняться в зависимости от изменений в конфигурации информационных систем в РГБ и потребностей читателей.

электронная библиотека, сайт и сетевые удаленные ресурсы РГБ; Национальная электронная библиотека, а также организован широкий доступ к:

- научным и образовательным ресурсам интернета;
- поисковым, почтовым, новостным и другим сервисам сети;
- сайтам государственных организаций, учреждений культуры и искусства;
- порталам значимых проектов, программам и т.п.

На всех ПК установлены офисные программы, электронная лупа и экранный диктор<sup>13</sup> для слабовидящих.

4.2. Дополнительно предоставляются:

- расширенный набор программ, в т.ч. программа голосового общения, в ИКП;
- справочно-правовые системы в ЦПИ, ЗЭР, СИЗ, ЗБУ, в помещениях ГСК, ЦПФ, в Читальном зале №1, Читальном зале №3, Дубовом зале.

4.3. АРМ предоставляются читателям бесплатно, без ограничений во времени, без предъявления контрольного листка или читательского билета, кроме АРМ:

4.3.1. в ЗБУ. АРМ предоставляются только для работы с библиографическими базами данных;

4.3.2. в ИКП. АРМ предоставляется в составе платной услуги по предоставлению кабинета;

4.3.3. в ЦПИ. АРМ при наличии очереди предоставляются на 3 часа.

4.4. При отсутствии свободных мест АРМ предоставляется по очереди. Консультант может предоставить рабочее место, занятое отсутствующим и не использующим компьютер более 15 минут читателем, другому читателю.

4.5. Документы читателя, сохраненные в памяти ПК, удаляются автоматически после завершения читателем сеанса работы.

## **5. Дополнительные услуги**

5.1. Дополнительные услуги читателям РГБ оказываются на платной основе в соответствии с «Прейскурантом дополнительных услуг РГБ». Оплата услуг производится в пунктах копирования Отдела reproграфии (пункты копирования).

5.2. Предоставление Индивидуального кабинета пользователя (ИКП).

5.2.1. ИКП предоставляется *по назначению* без ограничения во времени<sup>14</sup>, если ИКП не был предварительно забронирован.

5.2.2. Забронировать ИКП можно не более чем на 2 недели вперед. При опоздании пользователя более чем на 15 минут бронь на ИКП снимается.

5.2.3. Пользователь ИКП обязан завершить работу и произвести оплату не позднее, чем за 15 мин. до закрытия библиотеки.

5.3. Услуги копирования. Предоставление услуг по копированию осуществляется в соответствии с Правилами по предоставлению услуг по копированию (в т.ч. микрокопированию) и сканированию в Российской государственной библиотеке (М., 2021) и Порядком обслуживания читателей при выполнении заказов на копирование, сканирование и печать (М., 2021).

5.3.1. Ксерокопирование, сканирование документов из фондов библиотеки, распечатка документов из ЭБ и др. осуществляются в пунктах копирования.

5.3.1.1. Оформление заказов на распечатку документов из ЭБ осуществляется читателем самостоятельно. Распечатка оформленных заказов производится в пунктах копирования.

5.3.2. Копирование материалов читателя в ОБИО на платной основе осуществляется консультантом в установленном порядке:

- на оптические компакт-диски, предоставляемые РГБ;
- в виде распечатки на принтере.

---

<sup>13</sup> Работа с экраным диктором ведется с использованием наушников. При необходимости читатель может обратиться к консультанту.

<sup>14</sup> В часы работы библиотеки.

5.3.2.1. Распечатка документов из баз данных (кроме ЭБ РГБ) и документов читателей осуществляется в ЗЭР, СИЗ, ИКП, ЗБУ, ЦПИ.

5.3.3. Копирование по запросу читателя документов «на ответственного» осуществляется сотрудником пункта копирования в присутствии читателя. Оказание услуги организуется через ответственного по смене на Единой кафедре.

5.3.4. Копирование прекращаются за 15 мин. до закрытия библиотеки.

5.3.5. Оформление заказов на распечатку свыше 100 страниц прекращается за 30 мин. до закрытия библиотеки.

5.4. Дополнительные справочно-библиографические услуги:

— составление тематических списков, выполнение библиографических и фактографических справок о документах из фондов РГБ с использованием системы каталогов (в случае отказа читателя от самостоятельной работы с каталогами);

— проведение тематического поиска в базах данных РГБ (в случае отказа читателя от самостоятельной работы);

— выполнение справок о географических названиях/объектах.

5.5. Услуга заказа изданий по межбиблиотечному абонементу (МБА) и международному межбиблиотечному абонементу (ММБА).

5.5.1. При отсутствии в библиотеке необходимого издания читатель может заказать его по МБА и ММБА через дежурного Читального зала №3.

5.5.2. Заказ производится в соответствии с «Правилами пользования межбиблиотечным абонементом (МБА) для пользователей федерального бюджетного учреждения «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»)» (М., 2014) и «Правилами пользования международным межбиблиотечным абонементом для пользователей Российской государственной библиотеки» (М., 2011).

5.6. Документальное подтверждение источников из фондов РГБ. Услуга оказывается в ЗБУ и на консультационных пунктах в ЗЭР и СИЗ.



**Справки и консультации в процессе СБО****Справки**

- адресная библиографическая справка - ответ на разовый запрос о содержании библиографической информации о наличии и / или местонахождении документа;
- тематическая библиографическая справка – ответ на разовый запрос о содержании библиографической информации по определенной теме;
- уточняющая библиографическая справка - ответ на разовый запрос об отсутствующих или искаженных в запросе элементах БО;
- фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

**Консультации**

- Библиографическая консультация (рекомендации по методике библиографического поиска, использованию справочно-библиографического аппарата библиотеки, методике библиографирования, в т.ч. тематическая библиографическая консультация и др.).
- Ориентирующая консультация и справка по библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений, о проводимых мероприятиях, по услугам и ресурсам библиотеки)
- Вспомогательно - техническая консультация (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д.)