
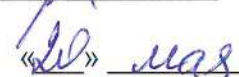




МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
"РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА" (ФГБУ «РГБ»)  
Департамент формирования фондов и обслуживания Химкинского комплекса  
Отдел газет

УТВЕРЖДАЮ:  
Заместитель генерального директора  
по хранению и обслуживанию

  
\_\_\_\_\_ О.В. Серова  
 10 мая 2021 года

## Порядок библиотечно-информационного обслуживания пользователей в отделе газет

### 1. Общие положения

- 1.1. Порядок библиотечно-информационного обслуживания читателей в Отделе газет (ОГ) разработан в соответствии с «Правилами пользования Российской государственной библиотекой» (2015), «Кодексом профессиональной этики и служебного поведения работников РГБ» (2019) и регламентирует отношения между сотрудниками ОГ и читателями РГБ в процессе обслуживания.
- 1.2. Библиотечно-информационное обслуживание пользователей ОГ осуществляется в:
  - читальном зале ОГ (ком. 205, 207 Химкинского комплекса)
  - пункт обслуживания пользователей (приём заказов, выдача и возврат газет и микрофильмов, компакт-дисков, консультации по карточным каталогам и картотекам, консультации по электронным ресурсам);
  - справочно-информационной группе (ком. 206).
- 1.3. Библиотечно-информационное обслуживание осуществляется в соответствии с утвержденным режимом работы отдела: ежедневно, за исключением воскресных, праздничных и санитарных дней (последний понедельник каждого месяца) с 9.00 до 18.00.
- 1.4. Услуги оказываются на бесплатной основе. Предоставляются также дополнительные услуги на платной основе (см. разд. 4).
- 1.5. Читатель самостоятельно осуществляет:
  - поиск информации по каталогам и картотекам ОГ, электронным ресурсам РГБ;
  - поиск изданий в зонах открытого доступа к фондам;
  - заказ на копирование в системах электронной библиотеки РГБ (ЭБ);

– заказ документов из фондов РГБ, в том числе из фонда ОГ, через сервис на сайте РГБ <https://search.rsl.ru/>;

– 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. По запросу читателя оказывается консультационная помощь.

1.5.2. В читальных залах библиотекарь консультирует читателей вполголоса.

1.6. Сотрудники ОГ в рамках своей компетенции оказывают/организуют помощь читателям - инвалидам и лицам с ограниченными возможностями в пользовании ресурсам и услугами РГБ.

1.7. Пользователю разрешается:

– с разрешения ответственного дежурного вносить в читальный зал машинописный или печатный текст формата А4. Наличие штампа на обороте контрольного листка является пропуском для вноса и выноса материалов;

– с полученными документами из фондов ОГ находиться в любом помещении читательской зоны отдела;

– с разрешения ответственного дежурного – в помещении читательской зоны отдела диссертаций;

– производить фотосъемку в личных целях документов из фондов ОГ, не ограниченных пунктом 3.1.20 «Правил пользования Российской государственной библиотекой» (переплетный корешок которых не позволяет раскрываться на 180 градусов; физическое состояние которых не позволяет копировать (ломкость бумаги, ветхость, повреждение переплета и т. п.) по согласованию с дежурным сотрудником ОГ. Съемка осуществляется в специально отведенных зонах на читательском столе оборудованием без вспышки, съемного объектива, штатива и звукового сигнала;

– копировать на бумагу отдельные статьи и номера газет из фонда отдела (с оригиналов, электронных копий, микрофильмов) в соответствии с Прейскурантом платных услуг РГБ.

1.8. Пользователю не разрешается:

– использовать различные сканирующие и копировальные технические устройства;

– любой вид копирования газет с грифом «Для служебного пользования» (издания, включенные в Федеральный список экстремистских материалов и переведенные в фонд ОГ ДСП);

1.9. Пользователь завершает работу с документами и электронными ресурсами за 15 минут до закрытия читального зала.

1.10. Пользователю необходимо сдать документы, получить отметку о возврате всех полученных документов на контрольном листке и покинуть читальный зал ОГ до 18.00.

1.11. В читальном зале ОГ обеспечиваются необходимые удобства и комфорт, в т.ч. ежедневные проветривания помещений по утвержденному графику (САНПиН 2.2.4.542-96).

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

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

2.1.1. Читательский билет является документом, дающим право пользоваться основными фондами ОГ, подсобным справочным фондом, читальным залом, справочно-библиографическим аппаратом, электронными ресурсами, посещать мероприятия, организованные для пользователей на территории Химкинского комплекса.

2.1.2. Читательский билет предъявляется: при входе и выходе из здания Химкинского комплекса на пункте приема и выдачи контрольных листков, при заказе и получении документов, а также по требованию сотрудников отдела и Росгвардии.

2.1.3. Документом взаиморасчета пользователя с обслуживающим подразделением отдела является контрольный листок.

2.1.3.1. Контрольный листок выдается дежурным консультантом на входе в Химкинский комплекс при предъявлении действующего читательского билета.

2.1.3.2. При вносе пользователями печатных и рукописных листков формата А4, сотрудник на пункте обслуживания читателей на обороте контрольного листка ставит штамп – разрешение на внос материала с указанием количества страниц.

2.1.3.3. Контрольный листок предъявляется:

- в читальном зале на пункте выдачи при заказе, получении и сдаче заказанных документов;
- в читальном зале при оформлении заказа на копирование;
- при выходе из отдела.

2.1.3.4. При завершении работы в читальном зале ОГ пользователь сдает полученные им документы на пункт обслуживания читателей, предъявляет для отметки контрольный листок.

2.1.3.5. Контрольный листок сдается дежурному сотруднику при выходе из Химкинского комплекса с отметкой штампа «на выход». При наличии копированного материала на контрольном листке ставится штамп «на вынос копированного материала».

2.1.3.6. При временном выходе из здания (например, в зону курения) пользователи оповещают дежурного по читальному залу, сдают материалы или оставляют их на бронеполках. Дежурный сотрудник ставит штамп на контрольном листке о сдаче материала «Принято ОГ». Билет и контрольный листок пользователь оставляет при выходе из здания на пункте приема и выдачи контрольных листков и получает контрамарку для временного выхода.

2.1.4. По всем вопросам, возникающим в процессе библиотечно-информационного обслуживания, читатель может обратиться к дежурному консультанту.

## **2.2. Прием и оформление заказов на издания из фондов ОГ**

2.2.1. Заказы на документы из фондов ОГ принимаются на пункте обслуживания пользователей или через сервис на сайте РГБ <https://search.rsl.ru>

2.2.2. Заказы оформляются пользователями самостоятельно:

– на бланке читательского требования ОГ. Разборчиво заполняются все графы, отдельно на каждое название газеты, в одном требовании не более одного года. Дежурный консультант проверяет правильность заполнения требования.

– посредством сервиса, заполнив форму заказа на сайте РГБ. Бланк заказа распечатывает дежурный консультант.

2.2.3. Заказы на документы из фондов ОГ принимаются:

- на текущий день – с 9.00 до 16.45
- предварительные заказы – с 9.00 до 17.30

2.2.4. Количество одновременно принимаемых заказов не ограничено, но с распределением заказов на разные сроки выполнения.

2.2.5. Сроки выполнения текущих заказов в читальном зале до 30 минут. В случае возникновения трудностей с подбором изданий сроки могут быть увеличены.

2.2.6. Выдача заказов прекращается за 30 минут до закрытия читальных залов.

2.2.7. Заказы на газеты, являющимися экстремистскими, производится в читальном зале ОГ ДСП при наличии письма-обращения на официальном бланке федерального органа исполнительной власти из Списка федеральных органов исполнительной власти на сайте правительства РФ <http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html>, направленного на имя руководителя библиотеки с просьбой выдать лицу, указанному в письме, запрашиваемые

документы и заявления, в котором читатель подтверждает свое намерение работать с документами, являющимися экстремистскими материалами, соблюдая требования закона № 114-ФЗ от 25.07.2002 г.

2.2.8. При спросе на документы, превышающем технологические и технические возможности отдела, число заказов на документы, выдаваемые в читальный зал, может быть ограничено по решению администрации ОГ.

### **2.3. Доставка, выдача и возврат изданий ОГ**

2.3.1. Документы из фондов ОГ выдаются на пункте обслуживания пользователей при предъявлении контрольного листка для отметки.

2.3.2. Документы, размещенные в открытом подсобном фонде, выдаются без оформления заказа.

2.3.3. При запросе оригиналов документов, имеющих признаки книжных памятников, редких и особо ценных, пользующихся повышенным спросом и в зависимости от их физического состояния читателю предлагается воспользоваться электронной копией или микрокопией, при их наличии. При отсутствии электронной копии или микрокопии решение о выдаче оригиналов принимает хранитель фонда или администрация.

2.3.4. Отказ или отсрочка в выдаче документов из фондов ОГ допускается в случаях:

- выдачи изданий другим пользователям;
- плохого физического состояния;
- проведения работ по реставрации, переплету, микрофильмированию;
- проведения ремонтных работ в хранилище;
- отсутствие издания на месте по неизвестной причине;
- в случае экспонирования на выставке.

2.3.4.1. В случае, если издание забронировано другим пользователем, но в данный момент он не работает в читальном зале, издание может быть временно (до момента востребования) выдано по новому заказу. Дежурный сотрудник предупреждает о возможном досрочном возврате издания и фиксирует в контрольном листке.

2.3.5. Дежурный консультант делает отметку о выдаче изданий на контрольном листке.

2.3.6. Срок бронирования документов из фонда ОГ – 5 дней; при необходимости срок бронирования продлевается читателем при личном присутствии или по телефону: 8(495)570-05-77 ещё на 3 дня.

Не затребованные в 5–дневный срок документы возвращаются в хранилище без предупреждения.

2.3.7. Количество бронируемых документов – не более 10 названий.

2.3.8. Общий срок пользования документами из фондов ОГ – 30 календарных дней.

2.3.9. Документы, сданные в хранилище ОГ, повторно можно заказать не ранее, чем через 1 день.

2.3.10. Контрольными документами взаиморасчета, отвечающими за взятые читателем издания, являются требования на издания, помещенные в картотеку выданных изданий.

2.3.11. При возврате изданий требования сличаются с оригиналом, издания откладываются для дальнейшей отправки в хранилище, на контрольном листке проставляется штамп «Принято ОГ»

## **2.4. Обслуживание пользователей на автоматизированных рабочих местах (АРМ)**

2.4.1. В зоне обслуживания пользователям предоставляются автоматизированные рабочие места (АРМ) – ПК.

2.4.2. АРМ предоставляются пользователям бесплатно, без ограничений во времени.

2.4.3. На ПК пользователям доступны:

- сайт РГБ, электронный каталог РГБ, электронная библиотека РГБ (ЭБ РГБ);
- ресурсы Национальной электронной библиотеки (НЭБ);
- сетевые удаленные ресурсы (СУР);
- офисные программы Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Excel;
- доступ в интернет;
- справочно-правовые системы (Гарант, Консультант Плюс).

2.4.3.1. При работе с ресурсами ЭБ РГБ и СУР пользователям доступны ресурсы ограниченного пользования только для чтения.

2.4.4. При отсутствии свободных мест АРМ предоставляется в порядке очереди. Дежурный библиотекарь может предоставить рабочее место, занятое отсутствующим и не использующим компьютер более 30 минут пользователем, другому пользователю.

2.4.5. Документы пользователя, сохраненные в памяти ПК, удаляются автоматически после завершения сеанса работ.

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

3.1. Сотрудники ОГ осуществляют справочно-библиографическое обслуживание читателей в устной форме (Приложение 1. Виды справок и консультаций).

3.2. Справочно-библиографическое обслуживание выполняется в режиме «запрос-ответ» без ограничения количества запросов от одного читателя.

3.3. При наличии очереди предоставление консультаций не превышает по длительности 3–5 минут на консультацию.

3.4. Предоставление консультаций, адресных, уточняющих и фактографических справок осуществляется по длительности до 15 минут/1 справка или консультация.

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

3.6. Справочно-библиографическое обслуживание, в т.ч. консультационная помощь с элементами обучения, осуществляется бесплатно.

## **4. Дополнительные услуги**

4.1. Дополнительные услуги пользователям ОГ выполняются на платной основе в соответствии с «Перечнем библиотечно-информационных услуг РГБ» и «Прейскурантом дополнительных услуг РГБ».

4.2. Услуги по копированию документов их фондов отдела предоставляются только с разрешения дежурного консультанта.

4.2.1. В целях обеспечения сохранности документов решение о возможности копирования ветхих изданий принимает заведующий хранением отдела газет.

После выполнения заказа дежурный консультант просматривает издание, на контрольном листке проставляет штамп «На вынос» с указанием количества страниц.

4.2.2. Выполнение и оплата услуги по копированию и сканированию оригиналов изданий из фонда отдела производится в группе репрографии (ком. 201, Химкинский комплекс).

4.3. Прием заказов на копирование документов прекращаются за 30 мин. до закрытия читального зала.

4.4. 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);

- Осуществление поиска по запросам читателей в базах данных РГБ (в случае отказа читателя от самостоятельной работы с базами данных).

4.5. Заказы пользователей выполняются с учетом технических возможностей РГБ.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий отделом газет

Директор ДФОХК– зав. ОД



Г.А. Иванова

И.Л. Сакирко

## **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.)