



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА» (ФГБУ «РГБ»)

СОГЛАСОВАНО

Зам. ген. директора по хранению
и обслуживанию

 О.В. Серова
«11» февраля 2026 года

УТВЕРЖДАЮ

Директор департамента
специализированных отделов
 М.Е. Ермакова
«11» февраля 2026 года

Порядок обслуживания пользователей в отделе картографических изданий

1. Общие положения

1.1. Порядок обслуживания пользователей в Отделе картографических изданий (КГР) разработан в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Уставом ФГБУ «РГБ» (далее РГБ), Правилами пользования Российской государственной библиотекой (далее Правила пользования РГБ), Кодексом профессиональной этики и служебного поведения работников РГБ, иными локальными нормативными актами РГБ и регламентирует отношения между работниками отдела КГР и пользователями РГБ в процессе обслуживания.

1.2. Библиотечно-информационное обслуживание читателей отдела КГР осуществляется в следующих зонах:

- Читальный зал КГР (ПД 3-164);
- Зал подсобного фонда (ПД 3-167);
- Зал каталогов КГР (ПД 3-165).

1.3. Библиотечно-информационное обслуживание осуществляется в соответствии с утверждённым режимом работы отдела ежедневно, за исключением выходных, праздничных и санитарных дней (последний понедельник каждого месяца).

Залы отдела КГР открыты для посещения:

пн., ср., пт. — с 12.00 до 20.00, вт., чт., сб. — с 10.00 до 18.00.

Информация об изменениях в режиме работы отдела и изменения в нем отражается на официальном сайте РГБ <https://www.rsl.ru/>

1.4. Читатель/пользователь самостоятельно:

- использует программное обеспечение на автоматизированных рабочих местах для читателей (АРМ);
- осуществляет поиск информации по электронным ресурсам РГБ и карточным каталогам, обслуживание по которым входит в сферу деятельности отдела;
- пользуется материалами из фонда открытого доступа отдела КГР;
- осуществляет заказ документов из фонда РГБ через сервисы на сайте РГБ: <http://search.rsl.ru>, форму заказа.
- осуществляет заказ на копирование в системах электронной библиотеки (ЭБ) РГБ;

– выгрузку и сохранение ресурсов свободного доступа, а также удаленных сетевых ресурсов (СУР) и ресурсов локального доступа, предоставляемых в рамках действующих договоров и /или лицензий поставщика.

1.5. По запросу читателя оказывается консультационная помощь. Читатель может оставить свои пожелания в книге отзывов и предложений.

1.5.1. В читальном зале работник консультирует читателя адресно, не допуская слышимости консультации третьими лицами (вполголоса).

1.6. Читателям в личных целях разрешается фотосъемка документов из фондов КГР, не ограниченных пунктом 3.1.20 Правил пользования РГБ (за исключением изданных до 1830 года: ценных и редких: переплетный корешок которых не позволяет раскрываться на 180 градусов: физическое состояние которых не позволяет копировать (ломкость бумаги, ветхость, повреждение переплета и т.п.) (См. п. 3.1.20 Правил пользования РГБ) по согласованию с дежурным работником КГР. Съемка осуществляется на читательском столе оборудованием без вспышки, съемного объектива, штатива и звукового сигнала с разрешения дежурного работника читального зала КГР.

1.7. Лекции и мероприятия проводятся в читальном зале отдела КГР (3-164).

1.8. Читатель завершает работу с документами и электронными ресурсами за 20 минут до закрытия читального зала. Читатель должен покинуть читательскую зону отделов КГР и МЗ до окончания работы читальных залов комплекса Дома Пашкова.

1.8. В читальном зале отдела КГР обеспечиваются необходимые удобства и комфорт, в т.ч. ежедневные проветривания помещений по утвержденному графику (Межгосударственный стандарт ГОСТ 30494-2011, Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»).

1.10. Работники отдела КГР в рамках своей компетенции оказывают/организуют помощь читателям с ограниченными возможностями здоровья в пользовании ресурсами и услугами отдела. Рекомендуется предварительно согласовать посещение отдела и порядок обслуживания по телефону: +7(499)557-04-70 доб. 43-56.

2. Библиотечно-информационное обслуживание

2.1. Общие положения

2.1.1. Читательский билет на материальном носителе (пластиковый читательский билет)¹ является основным документом, дающим право пользоваться читальными залами, справочно-библиографическим аппаратом и фондами отдела КГР, электронными ресурсами, знакомиться с тематическими выставками и выставками новых поступлений и принимать участие во всех мероприятиях отдела и Библиотеки.

2.1.2. Читательский билет предъявляется при входе/выходе в Дом Пашкова, самостоятельно активируется в контрольно-пропускном пункте на планшете сотрудника, обеспечивающего охрану Библиотеки, при входе/выходе в читательскую зону отделов КГР и МЗ, в читальном зале на пункте обслуживания при выдаче/сдаче заказанных документов и получении справок и консультаций. При активировании читательского билета в информационной системе обслуживания у читателя открывается сессия «виртуальный контрольный листок», обеспечивающая документное обслуживание в РГБ и взаиморасчет читателя с библиотекой, при выходе – сессия закрывается.

2.1.3. При вносе читателями кальки для копирования (иного документа: контурной карты, ксерокопии карты) дежурный консультант делает отметку на специальном бланке о вносе/выносе кальки (иного документа). Наличие штампа на бланке является пропуском для вноса и выноса этих материалов пользователя.

2.1.4. При необходимости выйти из отдела КГР за контрольно-пропускной пункт (например, в буфет) читатель сдаёт материалы на кафедре обслуживания отдела КГР, закрывает сессию «виртуальный контрольный листок». При повторном входе в читательскую зону отделов

¹ Приказ № 228 от 25.03.2025. «Об утверждении технологии входа/выхода пользователей в Дом Пашкова»

КГР и МЗ сессия «виртуальный контрольный листок» открывается заново, и все материалы выдаются повторно.

2.1.5. Выносить документы из читального зала отдела КГР запрещается.

2.1.6. Читателю по просьбе могут быть предоставлены лупа, линейка.

2.1.7. По всем вопросам, возникающим в процессе библиотечно-информационного обслуживания, читатель может обратиться к работнику КГР на кафедре обслуживания.

2.2. Приём и оформление заказов на издания КГР

2.2.1. Заказы на документы из фондов отдела КГР оформляются читателем самостоятельно, через сервисы на сайте РГБ: <http://search.rsl.ru/>, <http://aleph.rsl.ru/>, <http://lod.rsl.ru/>.

2.2.2. Количество одновременно принимаемых заказов не ограничено.

2.2.3. Сервисы доступны в Интернет 24 часа, семь дней в неделю.

2.2.4. Заказы по телефону не принимаются.

2.3. Доставка, выдача, возврат, бронирование документов

2.3.1. Обработка и подбор заказов осуществляются в течение всего рабочего дня по мере поступления заказов и заканчивается за час до закрытия отдела.

2.3.2. Срок выполнения заказов до 45 минут. Приоритет в подборе заказов и обслуживании имеют читатели, находящиеся в читальном зале.

2.3.3. Количество единовременно подбираемых заказов из хранения отдела КГР на одного читателя — не более 10. Последующие заказы выполняются в течение дня по мере возврата читателем уже выданных документов.

2.3.4. Выдача заказов прекращается за 30 минут до закрытия читального зала.

2.3.5. При запросе редких и ценных документов в целях сохранности фонда, читателю предлагается воспользоваться электронной копией (при её наличии).

2.3.6. Подбор редких и ценных документов осуществляется при наличии хранителя в день заказа, или на следующий рабочий день до 14.00. Решение о выдаче подлинников редких и ценных документов, в том числе книжных памятников, принимается хранителем отдела КГР, учитывая степень их сохранности.

2.3.7. При запросе документов, превышающем технологические и технические возможности отдела их количество может быть ограничено по решению администрации отдела.

2.3.8. Издания выдаются на кафедре читального зала отдела КГР через программу «электронный заказ», при предъявлении читательского билета, с обязательным просчётом единиц хранения в издании.

2.3.9. Документы, находящиеся в Подсобном фонде, выдаются без оформления заказа, но с отметкой в сессии «виртуальный контрольный листок» и при предъявлении билета.

2.3.10. Издания с выставок не выдаются (кроме выставки новых поступлений, проходящей в режиме открытого просмотра).

2.3.11. Документы, сданные в хранилище отдела КГР, повторно можно заказать не ранее, чем через день.

2.3.12. Максимальное количество одновременно выдаваемых документов из фонда отдела КГР одному читателю — не более 10.

2.3.13. Срок «бронирования» (хранения документов на бронеполке) из хранилища отдела КГР для читателей составляет 15 дней. При необходимости срок «бронирования» продлевается ещё на 15 дней, в т.ч. и по тел.: +7(499)557-04-70*45-65. Срок «бронирования» редких и ценных картографических документов составляет три рабочих дня.

2.3.14. Невостребованные документы из фонда отдела КГР хранятся на бронеполке 6 дней.

2.3.15. Общий срок пользования документами из хранилища отдела КГР для читателей — 30 дней.

2.3.16. Общее количество забронированных документов не может превышать 10 (в том числе до 3 документов из редкого фонда).

2.3.17. Выдача документов для служебного пользования (ДСП) возможна на основании письма-отношения от учреждения или организации, или личного заявления читателя с указанием темы исследования. Любые виды копирования фонда ДСП запрещены.

2.3.18. Работа с редкими, ценными, изданиями и изданиями для служебного пользования (ДСП) осуществляется за специально отведённым столом.

2.3.19. Отказ или отсрочка в выдаче документов из фондов КГР допускается в случаях:

- документа нет на месте по неустановленной причине;
- выдачи документа другому пользователю;
- ветхого состояния документа;
- передачи документа на реставрацию или переплет;
- проведения работ по перемещению документов;
- сканирования или микрофильмирования документа;
- экспонирования документа на выставках (кроме выставки новых поступлений).

2.3.20. После завершения работы читателя в зале работник КГР на кафедре обслуживания принимает все издания через программу «электронный заказ», с обязательным пересчётом единиц хранения.

2.4. Обслуживание читателей на автоматизированных рабочих местах (АРМ)

2.4.1. АРМ предоставляются читателям бесплатно, без ограничений во времени.

2.4.2. На компьютерах читателям 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;
- научные и образовательные ресурсы Интернет;
- справочно-правовые системы (Гарант, Консультант Плюс);
- сайты государственных организаций, учреждений культуры и искусства;
- порталы значимых проектов и программ и т.п.;
- поисковые, почтовые, новостные и другие сервисы сети Интернет.

2.4.3. При отсутствии свободных мест АРМ предоставляется в порядке очереди. Дежурный библиотекарь может предоставить рабочее место, занятое отсутствующим и не использующим компьютер более 15 минут читателем, другому читателю.

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

3. Справочно-библиографическое обслуживание

3.1. Работники отдела КГР ведут справочно-библиографическое обслуживание в форме устных консультаций и письменных справок в рамках компетенции отдела (консультации: ориентирующие, библиографические, вспомогательно-технические; справки: тематические, уточняющие, адресные, фактографические). Обслуживание выполняется в режиме «запрос-ответ» (кроме фактографических справок о переименованиях географических названий);

– на кафедре обслуживания читателей дежурный консультант выполняет не более трёх запросов одновременно от одного читателя в порядке общей очереди;

– при невозможности оперативно найти ответ на запрос справка/консультация может быть выполнена в сроки, согласованные с читателем;

– по телефону принимаются от одного читателя не более трёх запросов, выполняемых в форме устной справки;

– запросы, поступающие по почте, выполняются в виде письменной справки. Сроки выполнения справок по запросам варьируются в зависимости от их сложности (до 15 дней);

– запросы, поступающие по электронной почте, выполняются в виде переписки с читателем по мере их поступления.

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

3.3. Справочно-библиографическое обслуживание, в том числе консультационная помощь с элементами обучения, осуществляется бесплатно.

4. Дополнительные услуги

4.1. Дополнительные услуги читателям отдела КГР оказываются на платной основе в соответствии с действующим «Прейскурантом дополнительных услуг РГБ» и Правилами пользования РГБ.

4.2. Изготовление копий документов из фондов отдела КГР осуществляется средствами Библиотеки в соответствии с частью четвёртой Гражданского кодекса Российской Федерации, «Правилами по предоставлению услуг по копированию (в т.ч. микрокопированию) и сканированию в РГБ», «Правилами пользования РГБ» и «Порядком обслуживания читателей при выполнении заказов на копирование, сканирование и печать» в пунктах копирования.

4.3. Заказы читателей выполняются с учётом технических возможностей РГБ.

4.4. Сканирование и фотографирование документов осуществляется после заполнения пользователем заявки на копирование на сайте РГБ <https://udo.rsl.ru/>. Передача изданий на копирование осуществляется сотрудниками отдела КГР.

4.5. В целях обеспечения сохранности документов, решение о возможности копирования изданий принимает ответственный за сохранность фондов отдела КГР.

4.6. Не подлежат копированию любые топографические карты, составленные в масштабе крупнее 1:200 000 включительно.

4.7. В целях сохранности фонда ксерокопирование картографических изданий не осуществляется.

4.8. В связи с отсутствием большого сканера в Доме Пашкова сканирование большеформатных изданий в день обращения не производится.

4.9. Заверение документов из фонда отдела КГР в отделе не производится.

4.10. Выполнение фактографических справок о переименованиях географических названий предоставляется в соответствии с «Порядком приёма справок о географических названиях в отделе КГР» и является дополнительной платной услугой.

– читатель самостоятельно, разборчивым почерком заполняет Бланк заказа справок и передает его работнику КГР на кафедру обслуживания;

– срок выполнения справок зависит от сложности запроса и количества запросов на данный вид услуг в настоящий момент и составляет от 5 до 15 рабочих дней;

– оплата осуществляется только за наличный расчёт с выдачей квитанции об оплате/предоплате;

– приём заявок на предоставление фактографических справок прекращается за 30 минут до закрытия читального зала КГР.

Заведующий отделом КГР



А.Н. Журавлёв

Согласовано:

Директор правового департамента



Д.В. Иванова