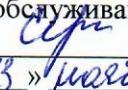




МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА» (ФГБУ «РГБ»)
Управление специализированных отделов (УСО)
Отдел официальных и нормативных изданий (ОФН)

СОГЛАСОВАНО

Зам. ген. директора по хранению
и обслуживанию


О.В. Серова
«13» ноября 2019 года

УТВЕРЖДАЮ

Зам. ген. директора по внешним связям
и выставочной деятельности


Н.Ю. Самойленко
«13» ноября 2019 года

**Порядок библиотечно-информационного обслуживания пользователей
в Отделе официальных и нормативных изданий**

1. Общие положения

1.1. Порядок библиотечно-информационного обслуживания пользователей в Отделе официальных и нормативных изданий (ОФН) разработан в соответствии с «Правилами пользования Российской государственной библиотекой» (2015), «Кодексом профессиональной этики и служебного поведения работников РГБ» (2019) и регламентирует отношения между сотрудниками ОФН и пользователями РГБ в процессе обслуживания.

1.2. Библиотечно-информационное обслуживание пользователей в ОФН осуществляется:

- в читальном зале Центра правовой и деловой информации (ком. А-313)
- в читальном зале Центра документов международных организаций (ком. А-326).

1.3. Читальные залы ОФН открыты ежедневно с 9.00 до 20.00 за исключением воскресных, праздничных и санитарных дней (последний понедельник каждого месяца) в соответствии с режимом работы РГБ.

1.4. Услуги оказываются на бесплатной основе. Предоставляются также дополнительные услуги на платной основе (см. разд. 4).

1.5. Читатель самостоятельно:

- ведет поиск информации по карточным каталогам;
- работает на автоматизированных рабочих местах (АРМ) и осуществляет:
 - поиск информации по электронному каталогу, электронным ресурсам РГБ;
 - заказ на копирование в системах электронной библиотеки РГБ (ЭБ);
 - электронный заказ в электронном каталоге РГБ (ЭК);
 - выгрузку и сохранение ресурсов свободного доступа, а также удаленных сетевых ресурсов (СУР) и ресурсов локального доступа, предоставляемых в рамках действующих договоров и/или лицензий.

При необходимости пользователю оказывается консультационная помощь.

1.6. Разрешается фотосъемка пользователем в личных целях материалов, не ограниченных пунктом 3.1.20 «Правил пользования Российской государственной библиотекой» (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 Российской государственной библиотекой») по согласованию с дежурным сотрудником ОФН. Съемка осуществляется на читальском столе оборудованном без вспышки, съемного объектива, штатива и звукового сигнала.

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

1.8. В читальных залах ОФН 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 пользования основными фондами ОФН, читальными залами, подсобным фондом (книги, журналы), справочно-библиографическим аппаратом, электронными ресурсами, и знакомство с тематическими выставками.

2.1.2. Документом взаиморасчета пользователя с обслуживающим подразделением отдела является контрольный листок, который сдается дежурному консультанту при входе в читальный зал ОФН.

- на контрольном листке проставляется штамп «ОФН» и количество выданных изданий в читальном зале Отдела.

- при выходе из читального зала Отдела на контрольном листке поверх пометки «ОФН» и количества выданных изданий ставится специальный штамп (с отметкой «принято ОФН»).

2.1.3. По окончании работы пользователь сдает полученные им документы дежурному консультанту, получает свой контрольный листок с отметкой «Принято ОФН».

2.1.4. Выносить материалы из читального зала можно только с разрешения дежурного консультанта (в т.ч. для осуществления копирования в Центре репрографии).

2.1.5. По всем вопросам, возникающим в процессе библиотечно-информационного обслуживания, пользователь может обратиться к дежурному консультанту читальных залов ОФН.

2.2. Прием и оформление заказов на издания из фонда ОФН

2.2.1. Заказы на документы из фонда ОФН принимаются в читальных залах на кафедре обслуживания пользователей. Количество одновременно принимаемых заказов не ограничено.

2.2.2. Заказы оформляются пользователем самостоятельно, подробно и аккуратно заполняя все графы на листках читательского требования. Дежурный консультант проверяет правильность заполнения требования.

2.2.3. Сроки выполнения заказов:

- из фондов, размещенных в читальных залах - до 5 мин.;

- из фондов, размещенных на 10 ярусе основного хранения - до 30 мин.

Заказы на издания с 10 яруса, принятые после 18.15, выполняются на следующий день.

2.2.4. Из фонда нормативно-производственных документов одному пользователю одновременно выдается не более 5 изданий. Последующие запросы на выдачу выполняются после сдачи выданных документов.

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

2.2.6. При запросе документов, имеющих признаки книжных памятников, редких, ценных, пользующихся повышенным спросом изданий, читателю предлагается воспользоваться электронной копией при ее наличии.

2.2.7. При спросе на документы, превышающем технологические и технические возможности отдела, число заказов на документы, выдаваемые в читальные залы, может быть ограничено по решению администрации отдела.

2.3. Доставка, выдача и возврат изданий

2.3.1. Издания выдаются на кафедре читальных залов ОФН при предъявлении контрольного листка для отметки.

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

В фондах открытого доступа читатели работают самостоятельно.

2.3.3. Издания из фонда открытого доступа возвращаются пользователем на специальное «Место для возврата книг» или дежурному консультанту.

2.3.4. Отказ в выдаче документов из фондов ОФН допускается в случаях:

- плохого физического состояния документа;

- проведения работ по описанию, реставрации, перемещению или копированию документов;

- выдачи документов во временное пользование другим учреждениям и организациям;

- экспонирования документов на выставках (вне читальных залов ОФН).

2.3.5. Срок «бронирования» документов, выданных с 10-го яруса основного хранения - 5 дней (без учета выходных и праздничных дней). При необходимости срок «бронирования» продлевается еще на 5 дней

лично на пункте выдачи документов или по телефону 8(499)557-04-70, доб. 2409. Максимальное количество одновременно бронируемых материалов - не более 10 единиц хранения. Документы, не затребованные в срок, возвращаются на место хранения.

2.3.6. Общий срок пользования изданиями с 10-го яруса основного хранения для пользователей – 30 дней.

2.3.7. Издания, сданные на 10 ярус основного хранения, повторно можно заказать не ранее, чем через 1 день.

2.4. Обслуживание пользователей на автоматизированных рабочих местах (АРМ)

2.4.1. АРМ предоставляется пользователям бесплатно. Перед началом работы пользователю выдается талон «назначение», содержащий информацию о номере компьютера, времени начала работы на АРМ и номере читательского билета.

Время работы в рамках одного «назначения» составляет три часа.

2.4.2. Повторное «назначение» выдается в случае отсутствия других желающих воспользоваться АРМ, в противном случае предоставление АРМ производится в порядке живой очереди.

2.4.3. При отсутствии свободных мест АРМ предоставляется по очереди. Консультант может предоставить рабочее место, занятое пользователем, но отсутствующим в зале или не использующим компьютер более 15 минут, другому пользователю.

3. Справочно-библиографическое обслуживание

3.1. Справочно-библиографическое обслуживание выполняется в режиме «запрос-ответ»:

- - на кафедрах обслуживания пользователей, дежурный консультант выполняет не более трех запросов одновременно от одного читателя в порядке общей очереди;
- - если для выполнения запроса требуется более 20 минут, запрос оформляется на специальном бланке (справка выполняется в зависимости от степени сложности в срок до трех дней);
- - запросы на справки, выполняемые на платной основе, принимаются только в письменном виде;
- - по телефону принимается от одного пользователя не более трех запросов, выполняемых в форме устной справки;
- - запросы, поступившие по почте (в том числе по электронной), выполняются в виде письменной справки;
- - юридические консультации (толкование юридических документов) не входят в компетенцию дежурных консультантов.

Прием запросов прекращается за 15 минут до закрытия читальных залов.

4. Дополнительные услуги

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

4.2. Копирование результатов поиска из электронных ресурсов (кроме Электронной библиотеки РГБ) производится на кафедре дежурного консультанта.

4.3. Изготовление копии документов из фондов ОФН с высоким разрешением (полиграфического качества) создается средствами Библиотеки в соответствии с «Правилами по предоставлению услуг по копированию (в т.ч. микрокопированию) и сканированию в РГБ».

4.4. Сканирование и ксерокопирование документов из фондов ОФН осуществляется в Центре репрографии РГБ (помещения А-120, А-320)

4.5. Фотографирование может совершаться самим пользователем с разрешения дежурного консультанта в читальных залах ОФН без вспышки и звукового сигнала.

4.6. В целях обеспечения сохранности документов, решение о возможности копирования ветхих изданий принимает ответственный за сохранность фондов ОФН.

СОГЛАСОВАНО:

Зав. ОФН

Э.А. Восканян

Начальник УСО

М.Е. Ермакова