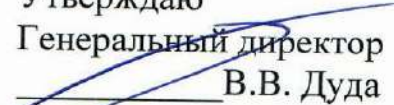


Приложение
к приказу № 135 от 24.03.2023

Министерство культуры Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Российская государственная библиотека»

Утверждаю
Генеральный директор

В.В. Дуда

Регламент
предоставления библиотечно-информационных услуг
документного, справочного и информационного обслуживания
в Российской государственной библиотеке

Москва

2023

Содержание

Содержание	3
1. Общие положения.....	5
2. Законодательство Российской Федерации, нормативные акты органов исполнительной власти Российской Федерации, государственные стандарты и локальные нормативные акты ФГБУ «РГБ»	6
2.1. Законодательство Российской Федерации:.....	6
2.2. Нормативные акты органов исполнительной власти:	7
2.3. Государственные стандарты:	7
2.4. Локальные нормативные акты ФГБУ «РГБ»:.....	8
3. Документное обслуживание	9
3.1. Условия выдачи документа	9
3.2. Подбор, регистрация выдачи, доставка документа на материальном носителе из книгохранилища в читальный зал	9
3.3. Выдача документа пользователю на пункте книговыдачи	12
3.3.1. Выдача документа на материальном носителе:	12
3.3.2. Выдача электронного документа.....	13
3.4. Учет и подсчет выдачи документа.....	14
3.5. Подсчет «отказов» в выдаче документа.....	16
3.6. Сроки доставки документа	16
3.7. Сроки и количество бронируемых документов	17
3.8. Показатели качества услуги:	18
4. Справочное обслуживание	18
4.1. Условия справочного обслуживания.....	18
4.2. Состав услуг справочного обслуживания и содержание услуг.....	18
4.3. Регистрация справки, библиотечной консультации	19
4.4. Подсчет и учет справок и библиотечных консультаций.....	19
4.5. Сроки предоставления услуги.....	21
4.6. Показатели качества услуги	21
5. Доступ к справочно-поисковому аппарату Библиотеки (СПА)	22
5.1. Элементы СПА предоставляемые пользователю:.....	22
5.2. Требования к доступности СПА	22
5.3. Место предоставления услуги.....	22
5.4. Подсчет и учет доступа к СПА	22
6. Основания для отказа в приеме запроса на предоставление библиотечно-информационной услуги.....	23
Список сокращений.....	23
Учетная документация библиотечно-информационных услуг	25
Приложение 1	26
Контрольный листок	26
Приложение 2.....	27
Первичный учет книговыдачи/посещений	27
Приложение 3.....	28
Книга учета продления сроков пользования документами.....	28

Приложение 4.....	29
Книга учета справок и консультаций	29
Приложение 5.....	30
Форма ежедневного учета библиографических справок по Электронному каталогу, библиотечных консультаций по информационным ресурсам.....	30
Приложение 6.....	31
Форма учета справок Виртуальной справочной службы	31
Приложение 7.....	32
Корректирующие коэффициенты и формы учета книговыдачи из ЦОФ, основного фонда специализированного отдела, подсобного фонда, с выставки, открытого доступа	32

Настоящий Регламент предоставления библиотечно-информационных услуг документного, справочного и информационного обслуживания в Российской государственной библиотеке (далее – Регламент) разработан в соответствии законодательством Российской Федерации, нормативными актами органов исполнительной власти Российской Федерации, государственными стандартами и локальными нормативными актами федерального государственного бюджетного учреждения «Российская государственная библиотека» (далее - Библиотека, РГБ) по оказанию библиотечно-информационных услуг.

Регламент определяет основные требования к услуге и обеспечению ее доступности для пользователей, общие правила и последовательность выполнения процедур работниками подразделений, порядок взаимодействия структурных подразделений, связанных с выдачей документа, справки, библиотечной консультации, предоставлением доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки.

1. Общие положения

1.1. Библиотечно-информационная услуга: результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя [подпункт 10 пункта 2.3 настоящего Регламента].

1.2. Настоящий Регламент устанавливает:

- состав предоставляемых услуг;
- содержание услуги;
- сроки предоставления услуги;
- учет услуги;
- показатели качества услуги.

1.3. Потребители услуги – пользователи (читатель в РГБ, удаленный пользователь в т.ч. абонент), обращающиеся к инфраструктуре, услугам, информационным ресурсам Библиотеки.

1.4. Общие требования к обеспечению доступности услуги [по виду услуги пункты 3.3.1.3, 5.2. настоящего Регламента]:

- предоставление услуги в помещениях РГБ в день посещения, удаленно в режиме 24/7 (электронные услуги);
- консультационная помощь пользователю в использовании информационных ресурсов и инфраструктуры РГБ при посещении библиотеки, удаленно в часы работы РГБ;
- предоставление фондов открытого доступа без предъявления читательского билета и контрольного листка;
- предоставление услуги в помещениях РГБ, по телефону, почте, факсу, посредством электронной почты, обслуживания в виртуальном читальном

зале РГБ, электронном читальном зале НЭБ, использования социальных сетей, сайта РГБ в т.ч. виртуальной справочной службы, портала дополнительного обслуживания, поисковых систем и сервисов;

– предоставление дополнительных услуг и услуг повышенной комфортности на платной основе [подпункт 12 пункта 2.4. настоящего Регламента);

– предоставление технических средств для работы с документами на микроформе (далее микроформа), электронными документами, аудиовизуальными документами; музыкальных инструментов для использования при работе с нотными изданиями;

– использование читателем личных технических устройств с выключенным звуковым сигналом (ноутбук, диктофон и другие мобильные устройства кроме CD и DVD- плееров) в рамках действующих Правил пользования РГБ [подпункт 1 пункта 2.4. настоящего Регламента];

– наличие эргономичных мест для пользователей:

— исправные стул, стол, настольная лампа, кресла и журнальные столики в холлах и читальных залах;

— АРМ, оснащенные программами и оборудованием для оказания услуг, в т.ч. розетками для подзарядки устройств читателя;

– наличие мест для лиц с ограниченными возможностями здоровья:

— специальное рабочее место— для лиц с заболеваниями опорно-двигательного аппарата;

— индукционная система для усиления восприятия информации – для лиц с нарушениями по слуху (использующих слуховые аппараты);

– поддержка аппаратно-программного и технологического оборудования.

1.5. Действие Регламента распространяется на работников подразделений РГБ системы библиотечно-информационного обслуживания пользователей [подпункт 2 пункта 2.4. настоящего Регламента]. Регламент не распространяется на предоставление библиотечно-информационных услуг структурным подразделениям Библиотеки для осуществления производственной деятельности.

Регламент утверждается приказом генерального директора РГБ.

2. Законодательство Российской Федерации, нормативные акты органов исполнительной власти Российской Федерации, государственные стандарты и локальные нормативные акты ФГБУ «РГБ»

2.1. Законодательство Российской Федерации:

1. Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ.
2. Федеральный закон «Об архивном деле» от 22.10.2004 № 125-ФЗ.
3. Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 № 77-ФЗ.
4. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ.

5. Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 № 436-ФЗ.
6. Федеральный закон «О противодействии экстремистской деятельности» от 25.07.2002 № 114-ФЗ.

2.2. Нормативные акты органов исполнительной власти:

1. Устав федерального государственного бюджетного учреждения «Российская государственная библиотека», утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2011 г. №760 «Об утверждении устава федерального государственного учреждения «Российская государственная библиотека».
2. Приказ Министерства культуры РФ «Об утверждении правил предоставления и размещения общедоступными библиотеками находящейся в их фондах информационной продукции, содержащей информацию, запрещенную для распространения среди детей в соответствии с частью 2 статьи 5 Федерального закона "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 06. 12. 2019 № 1905.
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 22.11.2016 № 2542.
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» от 30.12.2014 № 2477.
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации об утверждении «Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» от 08.10.2012 № 1077.
6. Приказ Федеральной службы государственной статистики «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью общедоступных (публичных) библиотек, организаций культурно-досугового типа, театров, работой парков культуры и отдыха (городских садов), деятельностью концертных организаций, самостоятельных коллективов, цирков, цирковых коллективов» от 18.10. 2021 № 713.
7. Приказ Федерального архивного агентства (Росархива) «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях» от 02.03.2020 № 24.

2.3. Государственные стандарты:

1. ГОСТ 7.0.8-2013. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

2. ГОСТ Р 7.0.17-2014. Система обязательного экземпляра документов.
3. ГОСТ Р 7.0.20 - 2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления.
4. ГОСТ Р 7.0.60 - 2020. Издания. Основные виды. Термины и определения;
5. ГОСТ Р 7.0.83 - 2012. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.
6. ГОСТ Р 7.0.93 - 2015. Библиотечный фонд. Технология формирования.
7. ГОСТ Р 7.0.94 – 2015. Комплектование библиотеки. Термины и определения.
8. ГОСТ Р 7.0.95 - 2015 Электронные документы. Основные виды, выходные сведения, технологические характеристики;
9. ГОСТ Р 7.0.96 - 2016. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования.
10. ГОСТ Р 7.0.103 - 2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения.
11. ГОСТ Р 7.0.107 - 2022. Библиотечно-информационная деятельность. Термины и определения.

2.4. Локальные нормативные акты ФГБУ «РГБ»:

1. Правила пользования Российской государственной библиотекой.
2. Положение о системе библиотечно-информационного обслуживания пользователей в РГБ.
3. Инструкция по работе с документами, включенными в Федеральный список экстремистских материалов.
4. Инструкция о порядке учета, обращения и хранения документов, дел, изданий, содержащих несекретные сведения ограниченного распространения.
5. Использование фондов в процессе обслуживания: технологическая инструкция.
6. Политика Российской государственной библиотеки в отношении защиты персональных данных.
7. Положение о национальной системе межбиблиотечного абонеента и доставки документов в Российской Федерации.
8. Положение о системе фондов Российской государственной библиотеки.
9. Положение об учете документов, входящих в состав фондов Российской государственной библиотеки.
10. Правила пользования межбиблиотечным абонементом (МБА) для пользователей РГБ.
11. Предоставление документов из фондов РГБ абонентам и внешним пользователям: технологический регламент.
12. Прейскурант дополнительных услуг Российской государственной библиотеки.
13. Регламент работы Федерального государственного бюджетного учреждения «Российская государственная библиотека» в аккаунтах и блогах РГБ в социальных сетях, на сайтах отзывов и каналах в интернете.

14. Учет результатов справочно-библиографического обслуживания в РГБ:
Положение.

3. Документное обслуживание

Документное обслуживание: предоставление пользователям документов, а также их копий независимо от вида материального носителя, на котором зафиксирована информация [подпункт 10 пункта 2.3 настоящего Регламента].

Наименование услуги – Выдача документа: предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая документ, полученный библиотекой из другого фонда по всем видам абонементов и всем формам доставки документа, в т.ч. предоставление доступа к электронному документу или его части [подпункт 10 пункта 2.3. настоящего Регламента].

3.1. Условия выдачи документа

Документы выдаются с учетом:

- вида документа и носителя информации [подпункт 8 пункта 2.4. настоящего Регламента].
- редкости, ценности, сохранности документа;
- ограничений использования документа в соответствии с действующим законодательством РФ и правилами РГБ [подпункты 1-2, 4-6 пункта 2.1; подпункты 3-5 пункта 2.4. настоящего Регламента].

3.2. Подбор, регистрация выдачи, доставка документа на материальном носителе из книгохранилища в читальный зал

3.2.1. Из Центрального основного фонда (ЦОФ), основного фонда специализированного отдела (документ на бумажном носителе, микроформа, аудиовизуальный документ, электронный документ на съемном носителе).

3.2.1.1. Подбор документа в фонде:

– подбор документа в фонде осуществляется по бланку читательского /абонентского требования (далее требование), доставленного по пневмопочте, распечатанного из систем электронного заказа, принятого непосредственно от читателя на кафедре обслуживания в читальном зале специализированного отдела/центра.

3.2.1.2. Регистрация выдачи документа: *

– проверка в ЭК наличия микроформы, в ЭБ РГБ электронной копии редкого, ценного ветхого документа; при наличии копии на требовании указывается шифр микроформы или проставляется штамп «ЭБ»; оригинал документа не высылается, регистрируется «отказ» [пункт 3.2.1.4. настоящего Регламента];

– просмотр документа на бумажном носителе, микроформе, электронного документа на съемном носителе (кроме ФБ) на соответствие титульного листа его содержанию, сверка с требованием, проверка наличия в документе запрашиваемых страниц, статьи, указанного автора, физического состояния документа:

— при обнаружении дефекта делается пометка на документе на бумажном носителе и/или его формуляре, на контрольной карточке микроформы, на упаковке электронного документа на съемном носителе и проставляются дата и подпись библиотекаря;

– указание на документе на бумажном носителе и/или его формуляре, на контрольной карточке, упаковке микроформы/ электронного документа на съемном носителе года (один раз при первой выдаче документа за данный год), числа, месяца, номера читательского билета/абонента, диспетчерского номера, рабочего номера подборщика;

– указание на формуляре и простановка на требованиях штампа «на ответственного», если копии документа нет, а предоставление оригинала требует особого режима использования (*непрерывный визуальный контроль использования документа*): документ имеет признаки книжного памятника, редкий, ценный, ветхий, дефектный, пользующийся повышенным спросом, малого формата, большого формата [подпункт 5 пункта 2.4. настоящего Регламента];

– фиксация выдачи документа в электронной программе обслуживания по установленной технологии;

– фиксация выдачи микроформы/электронного документа на съемном носителе в учетной документации их выдачи;

– указание на требованиях времени регистрации выдачи документа, если документ выдается с опозданием.

* В специализированном отделе/центре осуществляется на пункте выдачи документа читателю [пункт 3.3.1.1. настоящего Регламента].

3.2.1.3. Доставка документа:

– из ЦОФ документ на бумажном носителе транспортируется системой «Телелифт» на пункты книговыдачи читального зала ОБИО, МКИДО; микроформа, электронный документ на съемном носителе доставляются работником ФБ в читальный зал ОБИО, оснащенный соответствующим оборудованием [подпункт 5 пункта 2.4. настоящего Регламента];

– из книгохранилища специализированного отдела все виды документов транспортируются на пункт книговыдачи посредством лифта/подъемника или доставляются работником отдела.

3.2.1.4. Отказ в выдаче документа [подпункт 5 пункта 2.4. настоящего Регламента]:

- а) документа нет на месте по неустановленной причине;
- б) документ в переплете;
- в) документ в реставрации;
- г) документ находится на сканировании или микрофильмировании;
- д) наличие микроформы/электронной копии рукописного, ценного, ветхого, дефектного документа;
- е) все экземпляры документа заняты другим пользователем.

3.2.1.4.1. Регистрация «отказа» в выдаче документа:

– «Отказ» регистрируется на требованиях, где в единообразной форме указывается основание для отказа в выдаче документа [пункт 3.2.1.4. настоящего Регламента].

3.2.1.5. Требование на документ, который не выдан по следующим причинам:

- неверный шифр хранения;
- сведения о документе на требовании неполные / неточные для идентификации документа (перечислить);
- имеются расхождения в библиографических данных на требовании и в документе;
- документ в штабеле без возможности выдачи;
- документ не выдается по техническим причинам

направляется на уточнение библиографических сведений о документе – выполнение библиографической адресной / уточняющей справки:

- требование из ФБ направляется в диспетчерскую группу ОБИО для уведомления работника ЧЗ о причине отсрочки в выдаче документа и передачи требования на выполнение библиографической справки в сектор СБО ОБИО;

- уточнение библиографических сведений о документе из основного фонда специализированного отдела производится в соответствующем отделе;

- проверяется наличие документа в другой библиотеке, если он недоступен пользователю или отсутствует в фондах РГБ.

3.2.1.5.1. Документ, с уточнёнными на требовании сведениями о документе, выдается в соответствии с пунктами 3.2.1.1. – 3.2.1.3. настоящего Регламента; требование на документ, уточняющие сведения о котором не установлены, направляется в единый пункт приема-выдачи документов из ЦОФ.

3.2.2. Из подсобного библиотечного фонда, с выставки (кроме тематических выставок в специализированном отделе) (документ на бумажном носителе):

3.2.2.1 Подбор документа

– подбор документа осуществляется библиотекарем или пользователем без оформления требования.

3.2.2.2. Регистрация выдачи документа*:

– просмотр документа на соответствие титульного листа его содержанию и физического состояния

— при обнаружении дефекта делается пометка на издании/формуляре, проставляются дата и подпись библиотекаря;

– простановка на контрольном листке в графе «ПФ» количества выданных документов.

* Документ, используемый читателем непосредственно в помещении фонда в режиме самообслуживания, не регистрируется.

3.2.2.3. Доставка документа

– документ выдается на руки пользователю.

3.3. Выдача документа пользователю на пункте книговыдачи

3.3.1. Выдача документа на материальном носителе:

3.3.1.1. Регистрация выдачи:

– проверка физического состояния документа:

- просмотр документа на бумажном носителе на соответствие титульного листа его содержанию и физического состояния, полистная проверка архивного документа;
- установка электронного документа на съемном носителе на специально выделенном для этой цели ПК, защищенном от несанкционированного копирования; *
- установка аудиовизуального документа, микроформы на соответствующей аппаратуре; *

– при обнаружении дефекта:

— в документе на бумажном носителе делаются отметка на требованиях/издании и вкладка в документ, проставляются дата и подпись библиотекаря;

— к электронному документу на съемном носителе прилагается заключение работника службы технической поддержки о недоступности документа для использования (просмотра);

— на упаковке микроформы, аудиовизуального документа в специализированном отделе делается соответствующая пометка;

– фиксация выдачи в электронной программе обслуживания по установленной технологии и отметка в контрольном листке количества выданных документов*.

* Кроме выдачи документа на пункте МКидО.

3.3.1.2. Место выдачи документа на материальном носителе:

Документы из ЦОФ:

– документ на бумажном носителе – единый пункт выдачи/ приема документов ЧЗ № 1–3;

– документ на бумажном носителе для выдачи по системе МБА, ММБА

– пункт книговыдачи МКидО (иногороднему и зарубежному абоненту документ направляется по почте);

– документ на бумажном носителе ограниченного распространения, в т.ч. для служебного пользования, экстремистские материалы; документы из коллекции русского зарубежья большого формата и газеты – ЧЗ ДСП;

– микроформа и электронный документ на съемном носителе универсального содержания – ЧЗ ОБИО, оснащенный соответствующим оборудованием.

Документы из основного и подсобного фондов, с выставки новых поступлений специализированного отдела (все виды документов)

– пункт книговыдачи отдела.

Документы из Центрального подсобного фонда, с выставок, размещенных в помещениях ОБИО (документ на бумажном носителе)

– пункт книговыдачи документов в помещении фонда.

Документы из Центрального справочно-библиографического фонда:

- ретроспективные документы на бумажном носителе – ЧЗ ЦСБ;
- текущие библиографические издания на бумажном носителе – ЗБУ.

Документы, полученные по МБА, ММБА из фонда другой библиотеки

- кафедра дежурного по залу в ЧЗ № 3.

3.3.1.3. Требования к обеспечению доступности услуги [см. также пункт 1.4. настоящего Регламента]:

– доставка документа на материальном носителе на единый пункт выдачи/приема документов ЧЗ № 1-3 в главное здание библиотеки из удаленных книгохранилищ ЦОФ (Химкинский комплекс, хранилище микрофильмов);

– бронирование документа и продление срока бронирования (кроме ЗТПИ, ЗБУ, ЦПФ, ЧЗ ЦСБ, ЧЗ ДСП, подсобного фонда специализированного отдела);

– минимизация отказов в выдаче документа [пункт 3.2.1.5. настоящего Регламента], в т.ч. временная выдача документа, забронированного другим, но отсутствующим в данный момент, пользователем;

– предоставление информации о наличии документа и его шифра хранения по всем каналам коммуникации;

– доставка документа, отсутствующего в фондах РГБ, по системе МБА и ММБА.

3.3.1.4. Документ с особым режимом использования [пункт 3.2.1.2. настоящего Регламента.] выдается читателю/доставляется читателю на рабочее место в соответствии с правилами, установленными Порядком библиотечно-информационного обслуживания в отделе.

3.3.2. Выдача электронного документа

Наименование услуги: Выгрузка ресурса – копирование электронного документа при помощи электронного сервиса, поддерживаемого библиотекой, с локального или удаленного сервера на рабочее место пользователя [подпункт 11 пункта 2.3. настоящего Регламента].

3.3.2.1. Регистрация выдачи

– регистрация выдачи документа осуществляется автоматически.

3.3.2.2. Выдача документа:

– выгрузка документа на рабочее место пользователя;

– распечатка документа или его фрагмента на условиях лицензионного договора с поставщиком ресурса.

3.3.2.3. Условия и место и доступа к сетевым электронным документам, к документам инсталлированных электронных баз данных:

открытый доступ [подпункт 11 пункта 2.3. настоящего Регламента]

– в РГБ ко всем документам, в т.ч. к документам ограниченного доступа, на каждом АРМ и устройстве читателя в зонах библиотечно-информационного обслуживания пользователей;

– вне РГБ к ЭБ РГБ из любого места к документам, находящимся в общественном достоянии, а также к документам, переданным правообладателем в библиотеку для использования, без каких-либо ограничений доступности.

ограниченный доступ [подпункт 11 пункта 2.3. настоящего Регламента]

– в помещении другой библиотеки к ЭБ РГБ в ВЧЗ РГБ и ЭЧЗ НЭБ в соответствии с IV частью Гражданского кодекса РФ;

– вне РГБ читателю РГБ к сетевым ресурсам удаленного доступа библиотеки на условиях лицензионного соглашения с поставщиком ресурса.

3.4. Учет и подсчет выдачи документа

3.4.1. Единицы учета выдачи документов:

3.4.1.1. Единицей учета выдачи документа является условная единица учета библиотечного фонда, характеризующая документ (экземпляр, файл) или группу документов (подшивка, годовой комплект, группа файлов), как отдельно взятый объект [подпункт 3 пункта 2.3: подпункт 9 пункта 2.4. настоящего Регламента]:

Документ на материальном носителе:

– документ на бумажном носителе – экземпляр;
– периодический документ на бумажном носителе – экземпляр или подшивка;

– документы на бумажном носителе, объединенные в переплет (конволют), хранящиеся в папках, коробках, подшивках, комплектах и т.д. – экземпляр требуемого документа;

– архивный документ – единица хранения архивного документа;
– видеодокумент-видеокассета;
– звукозапись –грампластинка, диск;
– магнитная фонограмма- катушка, аудиокассета, бобина;
– микроформа –рулон микрофильма, фиша;
– электронный документ на съёмном носителе – компакт-диск, флэш-карта;

Сетевой документ:

– название электронного документа, к которому пользователь обратился в процессе обслуживания.

3.4.2. Учет выдачи условных единиц учета библиотечного фонда ведется: по режиму обслуживания, по источнику получения документа, по категории пользователя, по каналу коммуникации.

3.4.2.1. Учет выдачи по режиму обслуживания:

- документы, выданные в стационарном режиме
— документы, выданные в режиме самообслуживания;
- документы, выданные в удаленном режиме.

3.4.2.2. Учет выдачи по источнику получения документа:

- центральный основной фонд;
- основной фонд специализированного отдела;
- подсобный фонд;

- фонд открытого доступа;
- выставка;
- ЭБ РГБ;
- сетевые удаленные лицензионные ресурсы.

3.4.2.3. Учет выдачи по пользователю:

- читатель в РГБ;
- удаленный пользователь (зарегистрированный и незарегистрированный)
- абонент (в системе МБА, ММБА).

3.4.2.4. Учет выдачи по каналу коммуникации:

- очно;
- МБА, ММБА;
- виртуальный читальный зал РГБ;
- электронный читальный зал НЭБ;
- электронная доставка документа;
- сайт РГБ.

3.4.3. Подсчет книговыдачи

3.4.3.1. Подсчету подлежат:

- количество выданных условных единиц учета библиотечного фонда на материальном носителе;
- количество условных единиц учета библиотечного фонда на материальном носителе, по которым продлен срок пользования, при этом каждое продление срока выдачи по инициативе пользователя считается самостоятельной выдачей;
- количество выгруженных документов/файлов, как неделимая единица представления электронного документа по запросу пользователя (полный текст документа, статья, реферат, изображение).

3.4.3.2. Подсчет книговыдач на материальном носителе из книгохранилищ основных фондов производится тем структурным подразделением, которое непосредственно осуществляет выдачу документа **конечному пользователю**.

3.4.3.3. Подсчет книговыдач из подсобных фондов, открытого доступа осуществляется посредством умножения количества учтенных выдач документов/ посещений, на корректирующий коэффициент [Приложение 7 к настоящему Регламенту].

Корректирующие коэффициенты уточняются ежегодно по результатам мониторинга использования фондов и утверждаются заместителем генерального директора по направлению деятельности.

3.4.3.4. Подсчет выгрузок документов из сетевых ресурсов, инсталлированных электронных баз данных производится автоматически и представляется по форме федерального статистического наблюдения 6-НК* [подпункт 6 пункта 2.2. настоящего Регламента] следующими подразделениями:

- ОКФ – сетевые лицензионные удалённые ресурсы;
- ОНЭБ – ЭБ РГБ, инсталлированные электронные правовые базы данных.

**При необходимости могут вводиться дополнительные формы отчетности*

3.5. Подсчет «отказов» в выдаче документа

3.5.1. «Отказы» подсчитываются по требованиям с «отказом» в структурном подразделении, которое выдает документ конечному пользователю.

3.6. Сроки доставки документа

3.6.1. Сроки доставки документов из книгохранилищ основных фондов на пункты книговыдачи читального зала, по МБА, ММБА, предоставления доступа к электронным документам:

- ИЗО – до 30 мин.;
- КГР – до 30 мин.;
- МЗ – до 30 мин.;
- МК – до 35 мин; оригиналы особого режима хранения от 1 до 3-х дней; из хранилища А-026 на следующий рабочий день;
- МКидО – до 3-х рабочих дней отправка документа из фонда РГБ по МБА, ММБА после поступления запроса; электронная доставка документа в течение одного дня с момента оплаты заказа;
- ОБИО – 15- 30 мин. из удаленных книгохранилищ (ЦСБФ, официальные и международные документы); выдача документа, доставленного по МБА, ММБА с учетом срока доставки из другой библиотеки;
- ОБЛ – до 15 мин.;
- ОГ – до 30 мин.;
- ОД – до 20 мин.;
- ОР – до 1 часа описи и печатные издания; рукописные документы на следующий или через день после подачи требования; документы ограниченного доступа – не позднее 10 рабочих дней после подачи требования;
- ФБ – документ на бумажном носителе - 15-45 мин.;
- ФБ – документ ограниченного доступа на бумажном носителе – до 15 мин.;
- ФБ – документы на бумажном носителе из Химкинского комплекса в соответствии с «Порядком выполнения заказов пользователей на документы, размещенные в Химкинском комплексе»;
- ФБ – электронный документ на съемном носителе – 30 мин.;
- ФБ – микроформа – от 1 часа до 3-х дней в зависимости от места хранения;
- ЦВЛ – до 20 мин., газеты до 1 часа; сектор в Еврейском музее и центре толерантности – 30 мин.;
- Доступ к электронному документу **из сетевого удаленного ресурса** на АРМ пользователя в читальном зале:
 - выгрузка документа с учетом скорости передачи данных Интернет-провайдером;

- Доступ к электронному документу из ЭБ РГБ на АРМ пользователя в ВЧЗ РГБ, ЭЧЗ НЭБ – выгрузка документа с учетом скорости передачи данных Интернет-провайдером со стороны получателя услуги в режиме работы библиотеки, предоставляющей услугу.

3.7. Сроки и количество бронируемых документов

3.7.1. Из ЦОФ:

- ОБИО – 5 рабочих дней 15 документов; продление срока бронирования – на 5 рабочих дней после каждой выдачи;
 - максимальный срок продления бронирования (пользование документом) – до санитарного дня следующего месяца от даты первой выдачи;
 - в случае необходимости срок бронирования (пользование документом) может продлеваться не более чем на 3 месяца.

3.7.2. Из основного фонда специализированного отдела:

- ИЗО – 5 рабочих дней 10 документов; продление срока бронирования – на 5 рабочих дней после каждой выдачи;
 - КГР – 10 рабочих дней 10 документов; редких и ценных изданий – 3 рабочих дня; продление срока бронирования – на 5 рабочих дней после каждой выдачи;
 - МЗ – 30 рабочих дней 10/15 документов в зависимости от формата документа; продление срока бронирования – на 10 рабочих дней;
 - МК – 5 рабочих дней 15 документов; оригиналы изданий, находящихся на особом режиме хранения – 5 рабочих дней 1 документ; продление срока бронирования – на 5 рабочих дней после каждой выдачи;
 - ОБЛ – 5 рабочих дней 10 документов; продление срока бронирования – на 5 рабочих дней после каждой выдачи;
 - ОГ – 5 рабочих дней 10 названий документов; продление срока бронирования – на 3 рабочих дня после каждой выдачи;
 - ОД – 5 рабочих дней 10 документов; продление срока бронирования – на 5 рабочих дней после каждой выдачи;
 - ОР – 10 рабочих дней 10 документов; продление срока бронирования – на 10 рабочих дней после каждой выдачи;
 - ОФН – 5 рабочих дней 10 документов; продление срока бронирования – на 5 рабочих дней после каждой выдачи;
 - ЦВЛ – 14 рабочих дней 25 документов; оригиналы изданий, находящихся на особом режиме хранения – 14 рабочих дней 1 документ; продление срока бронирования – на 14 рабочих дней.
- 3.7.2.1. Максимальный срок бронирования (пользование документом) из основного фонда специализированного отдела 30 рабочих дней, кроме МЗ – 40 рабочих дней; МК, ЦВЛ–10 рабочих дней оригиналы изданий, находящихся на особом режиме хранения.

3.8. Показатели качества услуги:

- % количества выданных документов по отношению к количеству затребованных документов;
- % количества документов, выданных в нормативный срок, по отношению к общему количеству книговыдач;
- соблюдение регламентов технического и технологического обслуживания оборудования предназначенных для оказания электронных услуг не ниже 99 %;
- % количества отрицательных отзывов пользователей на оказание услуги по отношению к количеству выданных документов;
- % числа мест для читателей, соответствующих условиям доступности и нормативам обеспеченности по отношению к общему количеству мест для пользователей.

4. Справочное обслуживание

Справочное обслуживание: предоставление пользователям консультаций, библиографических, фактографических справок в соответствии с их разовыми запросами [подпункт 10 пункта 2.3. настоящего Регламента].

Справочно-библиографическое обслуживание: предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей.

Наименование услуги: Библиотечная консультация, библиографическая справка, фактографическая справка.

4.1. Условия справочного обслуживания

4.1.1. Расположение пунктов (мест) справочного обслуживания в непосредственной близости от справочно-поискового аппарата (СПА) соответствующего цели обслуживания пункт [пункты 5.1, 5.3.1 настоящего Регламента]

4.2. Состав услуг справочного обслуживания и содержание услуг

4.2.1. *Библиографическая справка* – библиографическая информация, полученная в результате поиска в ответ на разовый запрос пользователя [подпункт 10 пункта 2.3. настоящего Регламента]:

- адресная библиографическая справка – библиографическое описание документа с шифром хранения и/или электронным адресом документа в фондах РГБ, адресом держателя документа, отсутствующего в фондах РГБ;
- тематическая библиографическая справка – перечень (список) библиографических записей по теме запроса с библиографической ссылкой на источник получения сведений о найденных документах;
- уточняющая библиографическая справка – библиографическое описание документа, включающее элементы, которые отсутствуют или искажены в запросе пользователя; при отсутствии документа в фондах РГБ с библиографической ссылкой на источник, содержащий библиографическое описание документа.

4.2.2. *Фактографическая справка* – фактографическая информация с конкретными сведениями о тех или иных объектах, событиях, процессах, датах и т.д. и библиографической ссылкой на источник их получения.

4.2.3. *Библиотечная консультация* – разъяснение библиотекаря, указывающее направление самостоятельного поиска (получения) необходимой информации в ответ на разовый запрос пользователя [подпункт 10 пункта 2.3. настоящего Регламента]:

– библиографическая консультация – список источников/элементов СПА для самостоятельного поиска (получения) информации пользователем; *разъяснение* методики библиографирования (правила библиографического описания документа, подготовка и оформление библиографического списка и т.п.);

– ориентирующая консультация - информирование пользователя по:

— режиму, порядку, условиям и сервисам библиотечно-информационного обслуживания;

— направлениям деятельности и функциям структурных подразделений библиотеки;

— услугам и ресурсам РГБ;

— проводимым социально-культурным мероприятиям;

– вспомогательно-техническая консультация – разъяснения по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.

4.3. Регистрация справки, библиотечной консультации

4.3.1. Регистрация производится посредством заполнения и отметки следующих граф в Книге учета справок* и консультаций [Приложение 4 к настоящему Регламенту]:

- тип справки;
- тип консультации;
- источник выполнения (библиографического поиска).

* *Кроме справок, выданных только по Электронному каталогу в ходе ежедневного оперативного обслуживания [пункт 4.4.2 настоящего Регламента]*

4.3.2. При регистрации справки с сообщением об отрицательном результате проведенного библиографического поиска – требуемая пользователем информация не найдена – в графе соответствующего типа справки проставляются «0» (ноль) и знак + (плюс) в графе «отказ».

4.4. Подсчет и учет справок и библиотечных консультаций

4.4.1 Учет осуществляется по типу и форме справки и библиотечной консультации, пользователю, по используемому каналу коммуникации [подпункт 14 пункта 2.4. настоящего Регламента].

4.4.1.1. Единица учета типа справки и библиотечной консультации:

– адресная библиографическая справка – библиографическое описание 1 документа с библиотечным шифром /электронным адресом документа в фондах РГБ/адресом библиотеки фондодержателя;

- уточняющая библиографическая справка– библиографическое описание 1 документа с уточненными элементами библиографического описания;
- тематическая библиографическая справка – 1 тема;
- библиографическая консультация– 1 тема;
- фактографическая справка – 1 объект фактографического поиска;
- ориентирующая, вспомогательно-техническая консультация–1 консультация;

4.4.1.2. Учет по форме справки, библиотечной консультации:

- устная;
- письменная

4.4.1.3. Учет справки, библиотечной консультации по пользователю:

- читатель;
- удалённый пользователь:
 - ✓ – абонент;
 - ✓ – зарегистрированный пользователь;
 - ✓ – незарегистрированный пользователь.

4.4.1.4. Учет справки, библиотечной консультации по каналу коммуникации:

- очно;
- почтовая связь;
- факс;
- телефон;
- электронная почта;
- система ВСС (в т.ч. посредством «чата»), формы на сайте РГБ;
- социальные сети.

4.4.2. Учет справок и библиотечных консультаций производится в 2-х учетных формах на всех пунктах СБО:

– в форме ежедневного учета [Приложение 5 к настоящему Регламенту] отмечаются количество справок, выполненных только по Электронному каталогу РГБ, библиотечных консультаций по информационным ресурсам;

– в Книге учета справок и консультаций [Приложение 4 к настоящему Регламенту] учитываются справки и консультации, которые выполняются по 2-м и более источникам поиска (ЭК + /сетевые удаленные ресурсы / библиографические указатели ...);

– справка, сочетающая элементы нескольких видов справок, учитывается по каждому из них.

4.4.3. Подсчет справок и библиотечных консультаций производится в соответствии с формой федерального статистического наблюдения 6-НК суммированием следующих основных показателей справочного обслуживания [подпункт 6 пункта 2.2. настоящего Регламента]:

- справка;
- консультация.

4.4.3.1. Справки с отрицательным результатом библиографического поиска входят в число справок соответствующего типа и показываются как «в т. ч. отказов».

4.4.4. Справка, библиотечная консультация, в выполнении которых заняты несколько подразделений, учитываются и подсчитываются в каждом подразделении.

4.5. Сроки предоставления услуги

4.5.1. В стационарном режиме:

– выдача **устной справки** – до 15 мин.; при невозможности оперативно выполнить справку в нормативное время, время и условия ее предоставления согласовываются с читателем;

– выдача **устной библиографической консультации** – до 5 мин.;

– выдача устной ориентирующей консультации – до 3 мин.;

– выдача вспомогательно-технической консультации – до 5 мин.

4.5.2. В удаленном режиме:

- по телефону:

– выдача библиографической справки – до 15 мин. после поступления запроса;

– выдача ориентирующей консультации – до 3-5 мин;

- по почте России, электронной почте:

– тематическая библиографическая справка – от 5 до 21 рабочего дня в зависимости от категории сложности [подпункт 4 пункта 2.2. настоящего Регламента];

– уточняющая библиографическая справка – до 5 рабочих дней;

– адресная библиографическая справка – до 3 рабочих дней;

– фактографическая справка – до 5 рабочих дней;

– библиографическая консультация – до 3 рабочих дней;

• в системе Виртуальной справочной службы – от 2-х часов до 2-х рабочих дней – для запросов на русском языке и от 2-х часов до 3-х рабочих дней – для запросов на иностранных европейских языках;

• в социальной сети – от 2-х часов до 2-х рабочих дней с момента поступления уведомления о запросе [подпункт 13 пункта 2.4. настоящего Регламента].

4.6. Показатели качества услуги

– % справок с отрицательным результатом библиографического поиска по отношению к общему количеству справок, зарегистрированных в Книге учета справок;

– % библиографических консультаций от общего количества справок и библиографических консультаций, зарегистрированных в Книге учета справок;

Дополнительно оценка качества услуги производится в ходе опроса (анкетирование) пользователя.

5. Доступ к справочно-поисковому аппарату Библиотеки (СПА)

Справочно-поисковый аппарат: совокупность планомерно организованных, взаимосвязанных и дополняющих друг друга информационных ресурсов, предназначенных для поиска информации, документов или сведений о них [подпункт 11 пункта 2.3. настоящего Регламента].

Наименование услуги – Доступ к СПА: обеспечение возможности использования каталогов, картотек, баз данных [подпункт 10 пункта 2.3. настоящего Регламента].

5.1. Элементы СПА предоставляемые пользователю:

- а) центральный справочно-библиографический фонд, в т.ч фонд (архив) выполненных справок;
- б) читательские и генеральные/служебные карточные каталоги с доступом читателей, картотеки;
- в) электронные каталоги, базы данных, сетевые ресурсы локального и удаленного доступов, предназначенные для поиска информации, документов, адресов документов и ознакомления с содержанием документов;
- г) авторитетные источники в интернете, в т.ч. каталоги библиотек РФ и зарубежных библиотек.

5.2. Требования к доступности СПА

- наличие развитого СПА (поиск и навигация);
- наличие пользовательских инструкций электронных элементов СПА;
- наглядное раскрытие основного содержания элемента СПА в его оформлении;
- предоставление пользователям рабочих мест при работе с СПА в помещениях библиотеки.

5.3. Место предоставления услуги

5.3.1. Доступ к СПА предоставляется по месту его нахождения в подразделении, предоставляющим услугу:

- универсальные карточные каталоги и картотеки, фонд (архив) выполненных справок, центральный справочно-библиографический фонд – ОБИО;
- специальные карточные каталоги и картотеки – специализированный отдел;
- электронные элементы СПА доступны на всех АРМ и устройстве читателя в зонах библиотечно-информационного обслуживания в РГБ; вне РГБ свободный доступ к ЭК; к сетевым ресурсам – в зависимости от условий договора и лицензионного соглашения с поставщиком ресурса.

5.4. Подсчет и учет доступа к СПА

5.4.1. Учету подлежат обращения пользователей к электронным элементам СПА.

5.4.2. Учет и количество обращений к электронным элементам СПА осуществляется автоматически.

6. Основания для отказа в приеме запроса на предоставление библиотечно-информационной услуги

- запрос пользователя не содержит достаточных сведений для поиска информации (документа);
- библиотека не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги: запрос пользователя не соответствует профилю деятельности библиотеки;
- произошел технический сбой на стороне удаленного пользователя при обращении к электронным ресурсам библиотеки и/или пользователем введены неправильные данные для получения доступа к услугам;
- другие независящие от библиотеки причины.

Список сокращений

- АРМ – автоматизированное рабочее место;
- ВСС – виртуальная справочная служба;
- ВЧЗ РГБ – виртуальный читальный зал РГБ;
- ДСП – зал (фонд) литературы ограниченного доступа;
- ЗБУ – зал библиографических услуг;
- ЗТПИ – зона текущих периодических изданий;
- ИЗО – отдел изоизданий;
- КГР – отдел картографических изданий;
- МБА – межбиблиотечный абонемент;
- МЗ – отдел нотных изданий и звукозаписей;
- МК – научно-исследовательский отдел редких книг (Музей книги);
- МКиДО – отдел межбиблиотечных коммуникаций и дистанционного обслуживания;
- ММБА – международный межбиблиотечный абонемент;
- НЭБ – национальная электронная библиотека;
- ОБЛ – отдел литературы по библиотековедению, библиографоведению и книговедению;
- ОБИО – отдел библиотечно-информационного обслуживания;
- ОГ – отдел газет;
- ОД – отдел диссертаций;
- ОКФ – отдел комплектования фондов;
- ОНЭБ – отдел функционирования НЭБ;
- ОР – отдел рукописей;
- ОФН – отдел официальных и нормативных изданий
- ПФ – подсобный фонд;
- СПА – справочно-поисковый аппарат;
- СУР – сетевые удаленные ресурсы;

- ФБ – отдел хранения основных фондов;
- ЦВЛ – центр восточной литературы;
- ЦОФ – центральный основной фонд;
- ЦПФ – центральный подсобный фонд;
- ЦСБФ – центральный справочно-библиографический фонд;
- ЧЗ – читальный зал
- ЭБ – электронная библиотека РГБ;
- ЭДД – электронная доставка документов;
- ЭК – электронный каталог;
- ЭЧЗ НЭБ – электронный читальный зал НЭБ

Учетная документация библиотечно-информационных услуг

Контрольный листок

Российская государственная библиотека

Контрольный листок

Читательский билет № _____

Фамилия И.О. _____

**Отметки о приеме и выдаче
документов:**

ФБ

ПФ

Другие фонды:

Контрольный листок подлежит возврату

- Правильно и разборчиво заполняйте ручкой строки ФИО и № читательского билета.
- **Не делайте никаких других записей.**
- Контрольный листок – основной документ взаиморасчета с отделами-фондодержателями
- Пользователь несет ответственность за его сохранность

Не оставляйте полученные издания и личные вещи без присмотра!

*Срок хранения в отделе: 1 календарный год

Первичный учет книговыдачи/посещений

Подразделение _____

Дата _____

																					<i>Подпись</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60		
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80		
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100		
101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120		
121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	130	132	133	134	135	136	137	138	139	140		
141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160		
161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180		
181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200		
201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220		
221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240		
241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260		
261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280		
281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	Всего за день	
Кв. х коэффициент=																				Итого за день	
Кв. – количество книговыдач/посещений																				Подпись	
Коэффициент – коэффициент использования подсобного/открытого фонда (Прил. 7)																					
*Срок хранения в отделе: 3 календарных месяца																					

Книга учета продления сроков пользования документами

Дата	Номер читательского билета	Операция Произведенная*	Подпись	Примечание
Итого за месяц				
* Операция Произведенная: продление /сдача документов				
*Срок хранения в отделе: по мере заполнения				

Книга учета справок и консультаций

Тип запроса		11	Тип справки		17	Консультации			20	21	23	24	Примечание												
Тематический	Адресный		Уточняющий	Фактографический		Консультация	Бiblioграфическая	Ориентирующая						Вспомогательно-техническая											
Отрасль знания*	Цель запроса*	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24					
Содержание запроса (тема, автор, название издания, язык, хронология и т.п.)	Категория пользователя (№ чит. билета, название организации)	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24			
№	Дата	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24		

На пунктах СБО, включая ГСК. Кроме библиографических справок, выданных только по Электронному каталогу
Срок хранения в отделе: постоянно

Приложение 5

Форма ежедневного учета библиографических справок по Электронному каталогу,
библиотечных консультаций по информационным ресурсам

Название зала _____ Дата _____

Адресные	Справки по Электронному каталогу													Консультации по информационным ресурсам					
	Уточняющие						Библиографические						Ориентирующие	Вспомогательно-технические		Всего:	Всего:		
Всего:																			Всего:

*Срок хранения в отделе: 3 календарных месяца

Форма учета справок Виртуальной справочной службы

Дата исполнения	Количество писем	Количество запросов	Типы справок, консультации				Количество перенаправлений участникам ВСС
			адресные	тематические	уточняющие	фактографические консультации	
Итого за месяц:							

Срок хранения в отделе: 3 календарных месяца

**Корректирующие коэффициенты и формы учета книговыдачи из ЦОФ,
основного фонда специализированного отдела, подсобного фонда, с выставки,
открытого доступа**
(по состоянию на 01.01. 2023)

Подразделение	Единица учета	Коэффициент	Форма учета, подсчет книговыдачи (Кв.)
1	2	3	4
Выдача документа из ЦОФ, основного фонда специализированного отдела			
ОБИО	1 экземпляр документа	1,2	Контрольный листок; Количество Кв. x коэффициент
Специализированные отделы	1 экземпляр документа/ 1 подшивка /номер газеты	—	Planfix, требование, контрольный листок; Количество Кв.
Выдача документа из подсобного фонда			
ОБИО: - ЦПФ № № 2, 3	1 посещение	3,5	Форма первичного учета (прил.2); Количество посещений x коэффициент
-ЗТПИ (площадка кор. А)	1 посещение	8,2	Форма первичного учета (прил.2); Количество посещений x коэффициент
ОГ	1 посещение	2,2	Контрольный листок; Количество посещений x коэффициент
ИЗО	1 экземпляр документа	—	Planfix, требование; Количество Кв.
КГР	1 экземпляр документа	—	Planfix, требование; Количество Кв.
МЗ	1 экземпляр документа	—	Planfix, Количество Кв.
МК	1 экземпляр документа	—	Форма первичного учета (прил.2); Количество Кв.
ОБЛ	1 экземпляр документа	—	Форма первичного учета (прил.2). Количество Кв.
ОР	1 экземпляр документа	—	Количество формуляров выданных документов; Количество Кв.
ОФН	1 посещение	—	Форма первичного учета (прил.2); Количество посещений = Количество Кв.
ЦВЛ	1 экземпляр документа	—	Контрольный листок; Количество Кв.
ЦСБФ	1 экземпляр документа	—	Planfix,; Количество Кв.
Выдача с выставки			
	1 экземпляр документа	—	Форма первичного учета (прил.2); Количество Кв.
Открытый доступ в читальных залах, «досуговой зоне» ОБИО			
ЧЗ № 1-3	1 посещение	0,07	Контрольный листок; Количество посещений x коэффициент
ЗБУ	1 экземпляр документа	—	Форма первичного учета (прил.2); Количество Кв.
ЗТПИ (галерея)	1 посещение	7,1 – газеты	Количество посещений ОБИО x коэффициент
МЗ	1 посещение	3	Контрольный листок; Количество посещений x коэффициент
ЦСБ	1 посещение	4,5	Форма первичного учета (прил.2); Количество посещений ЧЗ x коэффициент
досуговая зона ОБИО	1 посещение	0,2	Контрольный листок; Количество посещений x коэффициент

