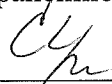




МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА" (ФГБУ «РГБ»)
Департамент формирования фондов и обслуживания Химкинского комплекса
Отдел диссертаций

УТВЕРЖДАЮ:

зам. генерального директора
по хранению и обслуживанию

 О.В. Серова

 2023 года

**Порядок библиотечно-информационного обслуживания пользователей
в отделе диссертаций**

1. Общие положения

1.1. Порядок библиотечно-информационного обслуживания читателей в отделе диссертаций (ОД) разработан в соответствии с «Правилами пользования Российской государственной библиотекой» (М., 2015), «Кодексом профессиональной этики и служебного поведения работников РГБ» (2019) и регламентирует отношения между сотрудниками ОД и читателями РГБ в процессе обслуживания.

1.2. Библиотечно-информационное обслуживание пользователей ОД осуществляется:

– в читальном зале ОД (1 этаж Химкинский комплекс, ком. 143)

- пункт записи читателей,
- пункт обслуживания читателей (приём заказов, выдача и возврат диссертаций и авторефератов, консультации по карточным каталогам);

– в читальной зале ОД (2 этаж Химкинский комплекс, ком. 228)

- зал электронных ресурсов (ЗЭР),
- консультационный пункт обслуживания.

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, обслуживание которых входит в сферу деятельности отдела, электронным ресурсам РГБ;

- поиск изданий в зонах открытого доступа к фондам;
- заказ на копирование в системах электронной библиотеки РГБ (ЭБ);
- электронный заказ в электронном каталоге РГБ (ЭК);

1.5.1. По запросу читателю оказывается консультационная помощь.

1.5.2. В читальных залах библиотекарь консультирует читателей вполголоса.

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

1.7. Пользователю разрешается:

- с согласия ответственного дежурного вносить в читальные залы машинописный или печатный текст формата А4. Наличие штампа на обороте контрольного листка является пропуском для вноса и выноса материалов;

- с полученными документами из фондов ОД находиться в любом помещении читательской зоны отдела;

- с разрешения ответственного дежурного работать в помещении читательской зоны отдела газет;

- производить фотосъемку в личных целях документов из фондов ОД, 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, ДСП и т. п.) (См. п. 3.1.20 «Правил пользования Российской государственной библиотекой») по согласованию с дежурным сотрудником ОД. Съемка осуществляется в специально отведенных зонах на читательском столе оборудованием без вспышки, съемного объектива, штатива и звукового сигнала;

- ксерокопировать авторефераты из фонда отдела в полном объеме;

- с разрешения ответственного дежурного в читальном зале ОД (ком. 228, 2 этаж) копировать на бумагу диссертации (за исключением диссертаций с грифом «Для служебного пользования») в объеме, не превышающем 10 % от общего и не более 40 страниц.

1.8. Пользователю не разрешается:

- применение портативных ручных сканеров любой формы;

- любой вид копирования диссертаций с грифом «Для служебного пользования»;

- электронное копирование диссертаций, за исключением диссертаций открытого доступа (заключен договор с автором).

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

1.9.1. Пользователю необходимо сдать документы, получить отметку о возврате всех полученных документов на контрольном листке и покинуть читальные залы ОД до 18.00.

1.10. В читальных залах ОД 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 ОД, подсобным справочным фондом, читальными залами, 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 личной литературы и печатных листов формата А4 ответственный дежурный пункта обслуживания читателей (комната 143, 1 этаж) 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 ОД 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 с указанием количества страниц.

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 ОД». 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 ОД

2.2.1. Заказы на документы из фондов ОД принимаются на пункте обслуживания пользователей или через систему электронного заказа.

2.2.2. Оформить электронный заказ на получение документов из фондов ОД можно через поисковую систему на сайте РГБ. Читатель получает уведомление о состоянии заказа на свою электронную почту.

2.2.3. Электронные заказы на документы из фондов ОД принимаются:

- на текущий день – с 9.00 до 17.00;
- заказы, поступившие после 17.00, выполняются на следующий день.

2.2.4. Количество одновременно принимаемых электронных заказов – не более 10 названий.

2.2.5. Сроки выполнения электронных заказов до 1 часа.

2.2.6. На пункте обслуживания заказы оформляются пользователями самостоятельно, разборчиво заполняются все графы на бланке читательского требования ОД отдельно на

каждую диссертацию или автореферат. Дежурный консультант проверяет правильность заполнения требования.

2.2.7. Заказы на документы из фондов ОД принимаются:

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

Заказы по телефону не принимаются.

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

2.2.9. На любой день месяца пользователь может оформить предварительный заказ на 5 диссертаций. В случае оформления заказа вперед на 3 дня и более (с целью уточнения его выполнения) пользователю накануне даты выполнения надо позвонить по тел.: +7(495) 570-05-55.

2.2.10. Сроки выполнения текущих заказов в читальном зале до 20 минут. В случае возникновения трудностей с подбором изданий сроки могут быть увеличены.

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

2.2.12. Заказы на диссертации с грифом «Для служебного пользования» (ДСП) оформляются на основании письма-ходатайства от организации, где работает или учится пользователь, с указанием фамилии и инициалов пользователя, темы научной работы и цели использования диссертации.

2.2.12.1. Письмо должно быть оформлено на бланке организации с круглой печатью и подписью руководителя.

Письмо действительно в течение календарного года.

2.2.13. При спросе на документы, превышающем технологические и технические возможности Отдела, число заказов на документы, выдаваемые в читальный зал, может быть ограничено по решению администрации ОД.

2.3. Доставка, выдача и возврат изданий ОД

2.3.1. Документы из фондов ОД 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. Приоритетным экземпляром при выполнении заказа пользователя считается электронная копии издания в случае ее наличия. За пользователем сохраняется право работы с оригиналом, за исключением ряда случаев, когда выдача невозможна.

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

- документа нет на месте по неустановленной причине;
- выдачи издания другому пользователю;
- ветхого состояния документа;
- документ в реставрации;
- документ в переплете;
- проведению работ по перемещению фонда;
- документ находится на сканировании или микрофильмировании;
- нахождения диссертаций в Можайском книгохранилище;
- экспонирования диссертаций на выставках в других зданиях РГБ.

2.3.5. 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 учетной тетради место пользователя в читальном зале.

2.3.6. Выдача заказов производится на пункте обслуживания пользователей с 9.00 до 17.30.

2.3.7. Дежурный консультант делает отметку о выдаче документов на контрольном листке.

2.3.8. Срок бронирования документов из фонда ОД – 5 дней; при необходимости срок бронирования продлевается ещё на 5 дней по телефону: 8(495)570-05-55.

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

2.3.9. Количество бронируемых документов – не более 10 названий.

2.3.10. Общий срок пользования документами из фондов ОД – 10 дней (без учета выходных и праздничных дней).

2.3.11. Документы, сданные в хранилище ОД, повторно можно заказать не ранее, чем через 1 день.

2.3.12. Контрольными документами, отвечающими за взятые читателем издания, являются требования на издания, помещенные в ячейку по номеру билета пользователя.

2.3.13. При возврате документа требования сличаются с оригиналом, документы откладываются в «сброску», на контрольном листке проставляется штамп «Принято ОД»

2.4. Обслуживание пользователей на автоматизированных рабочих местах (АРМ)

2.4.1. В зонах обслуживания и в зале электронных ресурсов (ЗЭР) (2 этаж) 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 к научным и образовательным ресурсам;
- справочно-правовые системы (Гарант, Консультант Плюс)

2.4.3.1. При работе с ЭБД пользователям доступны ресурсы ограниченного пользования (тексты диссертаций в полном объеме):

- для чтения – бесплатно;
- для распечатки электронных версий диссертаций на бумагу – платно (согласно

Прейскуранту РГБ).

На копирование диссертации введены ограничения IV частью Гражданского кодекса РФ (не более 10 % от общего объема произведения и не более 40 страниц).

2.4.3.2. Для распечатки электронных версий диссертаций на бумагу пользователь самостоятельно отбирает страницы и формирует заказ в программе 2DL, автоматически получает номер заказа. Сообщает дежурному консультанту номер заказа и количество страниц. Оплачивает заказ при получении.

2.4.3.3. Электронное копирование и сканирование диссертаций запрещено.

2.4.4. Пользователям предоставляется возможность работать со своими наушниками на 2 АРМ.

2.4.5. 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.

2.4.6. Документы пользователя, сохраненные в памяти ПК, удаляются автоматически после завершения сеанса работы.

3. Справочно-библиографическое обслуживание

3.1. Сотрудники ОД осуществляют справочно-библиографическое обслуживание пользователей 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 тематических 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 ОД оказываются 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 в Зале электронных ресурсов (ком. 228, 2 этаж).

4.2.1. Диссертации с грифом ДСП копированию не подлежат.

4.2.2. Дежурный консультант осматривает физическое состояние издания, если копирование разрешено, ставит штамп на контрольном листке, на кармашке для формуляра проставляет разрешенный объем копирования.

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

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

4.3. Оформление заказов на распечатку документов из ЭБ и оплата осуществляется на консультационном пункте обслуживания (ком. 228, 2 этаж), при предъявлении читательского билета. На копирование диссертации введены ограничения IV частью Гражданского кодекса РФ (не более 10 % от общего объема произведения и не более 40 страниц).

4.3.1. Срок выполнения заказа – 15 минут. При оформлении заказа большого объема (более 100 страниц) срок выполнения заказа может быть увеличен.

4.3.2. Прием заказов на копирование документов прекращается за 30 мин. до закрытия читального зала.

4.4. Дополнительные справочно-библиографические услуги:

- 4.4.1. Составление тематических списков, выполнение фактографических и библиографических справок о документах из фондов РГБ с использованием системы каталогов (в случае отказа читателя от самостоятельной работы с каталогами).
- 4.5. Заказы пользователей выполняются с учетом технических возможностей РГБ.

Директор департамента –
зав. отделом диссертаций



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.)