

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом генерального директора РНБ
от «14» августа 2015 г. № 304

**РЕГЛАМЕНТЫ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГ И РАБОТ
ПО ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЗАДАНИЮ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА»**

Разработка Регламентов выполнения государственного задания в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» направлена на повышение уровня библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания, удовлетворенности пользователей Российской национальной библиотеки (РНБ) на основе формирования библиотечно-информационных ресурсов - комплектования фондов, обеспечения их учета и сохранности, создания поисковых систем.

Представленные документы определяют порядок проведения комплекса мероприятий по выполнению производственных процессов и операций, обязательных для соблюдения требований государственного задания по показателям объема и качества работ и услуг.

Применение Регламентов гарантирует соблюдение действующего законодательства, норм и правил по обеспечению доступа к библиотечно-информационным ресурсам, повышение качества работы и обеспечивает систему контроля непосредственных результатов деятельности библиотеки, в том числе со стороны пользователей РНБ (получателей услуги).

Составители: Л.В.Куликова, Е.В.Тихонова, О.Н.Шелюто, А.А.Астахова.

Содержание

Нормативные и методические ссылки

Основные понятия

Регламент предоставления государственной услуги по библиотечному, справочно-библиографическому и информационному обслуживанию пользователей

Порядок выполнения и учета запросов пользователей РНБ в процессе обслуживания

Показатели обслуживания, единицы учета и формы учета обслуживания

Использование корректирующих коэффициентов в подразделениях РНБ

Основные показатели оценки качества предоставления государственной услуги по обслуживанию пользователей

Регламент выполнения работы по формированию и учету фондов РНБ

Показатели работ по формированию фондов, единицы учета и формы учета

Регламент выполнения работы по библиографической обработке документов и организации каталогов РНБ

Показатели работ по библиографической обработке документов и организации каталогов, единицы учета и формы учета

Регламент выполнения работы по обеспечению физического сохранения и безопасности фондов РНБ

Показатели работ по обеспечению физического сохранения и безопасности фондов, единицы учета и формы учета

**Нормативно-правовые документы,
на основании которых разработаны данные Регламенты**

Устав Федерального государственного бюджетного учреждения «Российская национальная библиотека». Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2011 г. № 761.

Федеральные законы Российской Федерации:

«О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 08.06.2015);

«Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 N 77-ФЗ (ред. от 05.05.2014);

«Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 31.12.2014);

«О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ (в ред. от 03.12.2012 № 236-ФЗ);

«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ (ред. от 31.12.2014);

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 14.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 13.07.2015);

Приказы Министерства культуры Российской Федерации и нормативные документы, принятые в их развитие:

Приказ Минкультуры России от 9 июля 2010 г. № 391 «Об утверждении Перечня государственных услуг, оказываемых бюджетными учреждениями, подведомственными Минкультуры России, применяемый для формирования государственного задания»;

Приказ Минкультуры России от 22 июня 2012 г. № 623 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Министерством культуры Российской Федерации государственных услуг по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» (зарегистрировано в Минюсте России 09.07.2012 № 24845);

Приказ Минкультуры России от 25 февраля 2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрировано в Минюсте России 20.03.2015 №36494);

Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» (зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 N 37244);

«Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», утвержден Приказом Минкультуры России от 8 октября 2012 г. № 1077. (зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 № 28390);

Руководство РБА «Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда с комментариями и приложениями». Утверждено Всероссийским библиотечным конгрессом. XX Ежегодной конференцией Российской библиотечной ассоциации. Самара, 21 мая 2015 г.

Приказ Росстата от 15.07.2011г. №324 «Об утверждении статистического инструментария для организации Минкультуры России федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры». (ред. 05.03.2015, №87).

Национальные стандарты

ГОСТ Р 7.20 – 2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

ГОСТ Р 7.0.83-2012. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;
ГОСТ 7.73 – 96. Поиск и распределение информации. Термины и определения;
ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;
ГОСТ 7.87-2003. Книжные памятники. Общие требования;
ГОСТ 7.48-2002. Консервация документов. Термины и определения;
ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;
ГОСТ Р 7.02-2006. Консервация документов на компакт-дисках;
ГОСТ Р 7.0.8.-2013. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

Проекты национальных стандартов¹:

ГОСТ 7. - .2015. Библиотечный фонд. Технология формирования;
ГОСТ Р 7.6-2015. Комплектование. Термины и определения.

Международные стандарты

ISO 2789:2013. Information and documentation – International Library statistics // Информация и документация. Международная библиотечная статистика. – [Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:60680:en>, платный.

¹ Проекты данных национальных стандартов находятся на стадии утверждения, вводятся взамен ГОСТ 7.76 – 96. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения.

Основные понятия

В настоящих Регламентах основные понятия используются в соответствии с действующим отраслевым законодательством и национальными стандартами в области библиотечного дела и смежных областей, а также проектами национальных стандартов «Библиотечный фонд. Технология формирования» и «Комплектование. Термины и определения», которые находятся на стадии утверждения.²

Библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

Библиотечное мероприятие - вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников, для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Библиотечно-информационная услуга - конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.).³

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка); о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка); ответ на запрос, содержащий фактические сведения (фактографическая справка).

Виртуальный научный кабинет – форма библиотечно-информационного обслуживания читателей РНБ и посетителей сайта, позволяющая сконструировать комфортную персонально-ориентированную электронную среду: сформировать индивидуальный пользовательский профиль; создавать, использовать и сохранять индивидуальные результаты работы с инструментами ВНК и ресурсами, размещенными на сайте РНБ.

Виртуальная справка – запрос пользователя в онлайн-справочную службу, связанный с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации; ответ в виде библиографических списков с указанием источника, отдельных или совокупности фактографических данных; предоставление возможности самостоятельно-

² Вводятся взамен ГОСТ 7.76 - 96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения»;

³ Предметом библиотечно-информационной услуги могут быть: документы или их копии; библиографическая информация (уточненное библиографическое описание, списки, указатели литературы); фактические сведения; тематические подборки и дайджесты (фрагменты текстов самых различных документов, выявленные и скомпонованные в соответствии с содержанием и логикой читательского запроса); консультации, облегчающие читателям самостоятельный поиск информации, работу с печатными и электронными документами и т.д.

го поиска информации в базе данных выполненных запросов, генерируемой на сайте РНБ; ссылки на источник информации в информационно-телекоммуникационной сети и консультации для самостоятельного поиска.

При выполнении запросов удаленных пользователей используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, электронные каталоги и ресурсы Интернета.

Виртуальный читальный зал – форма библиотечно-информационного обслуживания по предоставлению электронных ресурсов РНБ для использования в помещении читального зала.

Выгруженная запись - 1) Библиографическая запись в машиночитаемом формате из справочно-библиографического аппарата библиотеки, сохраненная пользователем; 2) Библиографическая запись в машиночитаемом формате, предоставленная библиотекой для включения в другие информационно-библиотечные системы.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Выгрузка (ресурса) - копирование электронного документа при помощи электронного сервиса, поддерживаемого библиотекой, с локального или удаленного сервера на рабочее место пользователя.

Выдача документа - предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов, по всем видам абонемента и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Загруженная запись - библиографическая запись в машиночитаемом формате, созданная библиотекой или полученная библиотекой из других информационно-библиотечных систем для пополнения собственного справочно-библиографического аппарата.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Запрос пользователя библиотеки – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги.

Документ – материальный носитель с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи (фонограммы), изображения или их сочетания, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

Инсталлированные электронные документы – электронные документы (ресурсы), полученные или приобретенные в постоянное или временное пользование, размещаемые на автономных автоматизированных рабочих станциях или сервере Библиотеки на основании лицензионных договоров с авторами или правообладателями.

Локальное электронное издание - электронное издание, предназначенное для использования в режиме локального доступа и распространяемое в виде: идентичных экземпляров (тиража) на съемных машиночитаемых носителях; файлов для использования на специализированных устройствах для воспроизведения текста, звука, изображения.

Консультация - ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Копия документа - идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Лицензионный ресурс - электронный ресурс, доступ к которому осуществляется на основе юридически оформленного соглашения между сторонами, устанавливающего условия его использования.

Проект ГОСТ. Комплектование. Термины и определения.

Неопубликованный документ - документ, не прошедший редакционно-издательскую обработку и существующий на правах рукописи.

К неопубликованным документам относятся рукописные документы (рукописные книги и архивные документы), а также документы, изготовленные в единичных экземплярах, являющиеся объектами интеллектуальной собственности (депонированные научные работы, диссертации, препринты, отчеты о научно-исследовательских работах, переводы, описания алгоритмов и программ ЭВМ, проектно-конструкторская документация).

Опубликованный документ - документ, прошедший редакционно-издательскую обработку и введенный законным образом в общественный оборот.

Обращение к веб-сайту библиотеки - сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.⁴

Обращение в режиме удаленного доступа – факт обращения пользователей к услугам библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по каналам межбиблиотечного абонементов, международного межбиблиотечного абонементов, электронной доставки документов, зарегистрированный в принятой в РНБ документации.

Ориентирующая справка - ответ на запрос о режиме, порядке и условиях пользования библиотекой; о работе, размещении и направлениях деятельности структурных подразделений библиотеки; о проводимых в библиотеке мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях) и пр.⁵

Ответ – сведения, выданные пользователю или посетителю сотрудником библиотеки по его запросу. Ответы подразделяются на справки, консультации, переадресованные запросы и отказы.

Отказ - неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

⁴ Посещение веб-сайта учитывается автоматизированными системами учета в сессиях. **Сессия** - это последовательность следующих друг за другом просмотров, выполненных одним посетителем в рамках одного сайта. Промежуток между очередными просмотрами не должен превышать 30 минут. Если следующий просмотр посетитель выполнит через промежуток времени больший чем 30 минут, то он начнет новую сессию.

⁵ Исключаются запросы направляющего или административного характера (например, запросы относительно персонала или помещений, часов работы, работы оборудования, такого, как устройства для распечатки или компьютерные терминалы, самообслуживания, нахождения места документов в фонде, уже идентифицированных библиографически).

Открытые интернет-ресурсы - электронные ресурсы удаленного (дистанционного) доступа, использование которых осуществляется без специальных финансовых, юридических и технических ограничений.

ISO 2789-2013 2.3.23.

Показатель качества услуги – количественная и качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

Пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, абонент).

Пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки - физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.
ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Постоянно действующий запрос - информационный запрос на обслуживание абонентов в системах избирательного распространения информации.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Посетитель библиотечного мероприятия - человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Посетитель сайта - уникальная и идентифицированная программа веб-браузера или идентифицированный IP адрес, который получил доступ к страницам библиотечного сайта.

Посещение - приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к веб-сайту библиотеки.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Предоставление документа из фондов библиотеки - выдача документа (копии документа) по запросу пользователя в читальных залах, на выставках новых поступлений, тематических выставках, виртуальных выставках, представленных на сайте РНБ, по межбиблиотечному абонементу (индивидуальный абонемент), международному межбиблиотечному абонементу, электронной доставке документов, через информационно-телекоммуникационные сети.

Сетевой ресурс - электронный ресурс, доступный через информационно-телекоммуникационные сети.

(Проект ГОСТ. Комплектование. Термины и определения.

Сетевой локальный документ - электронный документ, находящийся в стационарных цифровых хранилищах данной конкретной библиотеки.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Сетевой ресурс локального внутреннего доступа - электронный ресурс, предназначенный для использования в режиме локального доступа в виде идентичных экземпляров

(тиража) на съемных носителях, файлов для воспроизведения на специализированных устройствах.

Проект ГОСТ. Комплектование. Термины и определения.

Сетевой ресурс удаленного (дистанционного) доступа – электронный ресурс, размещенный на серверах или иных устройствах вне сети библиотеки.

Проект ГОСТ. Комплектование. Термины и определения.

Справочно-информационная услуга удаленным пользователям - предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу через виртуальную справочную службу, виртуальный научный кабинет, информационно-сервисный центр, центр правовой информации, электронную доставку документов.

Справочно-поисковый аппарат – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, является обязательным⁶.

Удаленный пользователь - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Удаленный пользователь РНБ - абонент межбиблиотечного абонеента (международного межбиблиотечного абонеента, электронной доставки документов), пользователь (посетитель) сайта библиотеки.

Удаленный лицензионный ресурс - электронный ресурс, предлагаемый его производителем в качестве отдельного продукта, к которому библиотека официально имеет право доступа.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Условная единица учета библиотечного фонда - показатель, характеризующий документ (экземпляр, файл) или группу документов (подшивка, годовой комплект, группа файлов) как отдельно взятый объект.

ГОСТ 7.20-2014. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Экспертно-консультативные и методические услуги библиотеки - консультации, аналитические обзоры, экспертиза, рецензии (публикаций, научных трудов, др.).

Электронная библиотека РНБ - комплексная информационная система сбора и хранения представленных в электронной форме документов разных типов и видов, которая обеспечивает возможность многоаспектной обработки и многократного использования информации для удовлетворения разнообразных информационных потребностей с оперативным доступом через единый интерфейс.

Электронная библиотека - упорядоченное собрание разнородных электронных документов (в том числе книг), локализованных в информационной системе, снабженных средств-

⁶ Стандарт ИСО 9000-2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Здесь же - удовлетворенность потребителей восприятие потребителем степени выполнения их требований.

вами навигации и поиска и доступных через информационно-телекоммуникационные сети.

Проект ГОСТ. Комплектование. Термины и определения.

Электронный документ - документ в цифровой форме, для использования которого необходимы средства вычислительной техники или иные специализированные устройства для воспроизведения текста, звука, изображения.

Электронный документ на съемном носителе - электронный документ, записанный на отдельный материальный объект, который не является неотъемлемой частью конфигурации компьютера. ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Электронный заказ – on-line требование на издание, которое можно оформить через Интернет, а затем получить на кафедре выдачи в библиотеке. Заказ можно сделать как из самой библиотеки, так и заранее — из офиса или из дома. Заказ производится на основе электронного каталога

Возможность электронного заказа доступна только для зарегистрированных пользователей. Регистрация проводится при наличии читательского билета.

Электронное издание - электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения.

ГОСТ Р 7.0.83-2012. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.

Электронный каталог — машиночитаемый библиотечный каталог, работающий в реальном режиме времени и предоставленный в распоряжение читателей⁷.

Электронные сетевые локальные документы (ресурсы) - оцифрованные библиотекой различные виды документов, а также электронные документы, приобретенные библиотекой или полученные безвозмездно от авторов, издателей и правообладателей. Размещаются в локальной автоматизированной системе РНБ. Включаются в состав электронной библиотеки.

Электронные сетевые удаленные (лицензионные) документы - электронные документы, электронные коллекции (базы данных), документы, размещенные на внешних технических средствах, получаемые библиотекой во временное [или постоянное] пользование через информационно-телекоммуникационные сети на условиях договора, контракта, лицензионного соглашения с производителями информации.

⁷ ГОСТ 7.76-96 Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения, п. 8.19.

Список принятых сокращений:

АБИС – автоматизированная библиотечно-информационная система
АК – алфавитный каталог
АПУ – алфавитно-предметный указатель
АФ – авторитетный/нормативный файл
БД – база данных
БЗ – библиографическая запись
ВНК – Виртуальный научный кабинет
ВСС – Виртуальная справочная служба
ВЧЗ – Виртуальный читальный зал
ЗОФ – Зал основного фонда
ИСЦ – Информационно-сервисный центр
ЛГР – листы государственной регистрации
МБА – Межбиблиотечный абонемент
МК РФ – Министерство культуры Российской Федерации
ММБА – Международный межбиблиотечный абонемент
ОЧЗ – отраслевой читальный зал
ОЭ – обязательный экземпляр
РНБ – Российская национальная библиотека
СПА – справочно-поисковый аппарат
УЧЗ – Универсальный читальный зал
ЦПИ – Центр правовой информации
ЦЭПИ – Центр экономико-правовой информации
ЭБ – Электронная библиотека
ЭД – электронный документ
ЭДД – электронная доставка документов
ЭК – электронный каталог
ЮЧЗ – Юношеский читальный зал

**Регламент
предоставления государственной услуги по библиотечному,
справочно-библиографическому и информационному обслуживанию
пользователей РНБ**

1. Общие положения

1.1. Предоставление государственной услуги по библиотечному, справочно-библиографическому и информационному обслуживанию пользователей в рамках выполнения государственного задания направлено на обеспечение прав и интересов физических и юридических лиц на доступ к библиографической и текстовой информации из фондов РНБ (в части, не касающейся авторских прав) посредством взаимодействия пользователей (получателей услуги) с библиотекой.

1.2. Регламент устанавливает порядок предоставления государственной услуги по осуществлению библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, определяет основные параметры и требования к качеству и содержанию предоставляемой услуги.

1.3. Регламент утверждается приказом генерального директора РНБ. Действие Регламента распространяется на все подразделения РНБ, осуществляющие обслуживание пользователей через систему читальных залов библиотеки и в режиме удаленного доступа.

1.4. Исполнение порядка обслуживания пользователей, устанавливаемого настоящим Регламентом, возлагается на штат сотрудников подразделений РНБ в соответствии с «Правилами пользования читальными залами Российской национальной библиотеки».

2. Содержание государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей

2.1. В соответствии с «Ведомственным перечнем государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации федеральными государственными учреждениями в качестве основных видов деятельности»⁸ государственная услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки включает следующие 4 вида обслуживания:

- Предоставление документов (выдача документов) из фондов РНБ по запросам пользователей в читальных залах, на индивидуальном абонементе, а также путем доступа к полнотекстовым электронным БД и сетевым ресурсам удаленного доступа с компьютеров библиотеки⁹.
- Предоставление документов (выдача документов и копий документов) из фондов РНБ удаленным пользователям (по МБА, ММБА, ЭДД), а также путем доступа к электронным ресурсам РНБ и сетевым ресурсам удаленного доступа, размещенным на сайте библиотеки.
- Справочно-библиографическое и информационное обслуживание посетителей библиотеки.
- Справочно-информационное обслуживание удаленных пользователей в виртуальном режиме.

2.2. Данная государственная услуга относится к основной деятельности в соответствии с Уставом РНБ, является обязательной и финансируется из средств федерального бюджета.

⁸ Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 9 июля 2010 г. № 391 «Об утверждении Перечня государственных услуг, оказываемых бюджетными учреждениями, подведомственными Минкультуры России, применяемый для формирования государственного задания».

⁹ С 01.11.2013 г. осуществляется бесплатный доступ в Интернет для всех читателей РНБ.

2.3. Пользователями государственной услуги являются физические и юридические лица Российской Федерации и иностранных государств.

Пользователям РНБ предоставляются также дополнительные виды услуг в соответствии с Положением о дополнительных (платных) услугах РНБ и Прейскурантом, утвержденными генеральным директором библиотеки.

3. Порядок предоставления государственной услуги физическим и юридическим лицам

3.1. Запись (перерегистрация) пользователей читальных залов РНБ

Основным документом, дающим право пользования читальными залами, документами из фондов РНБ и СПА библиотеки, является читательский билет, выдаваемый в процессе записи в РНБ.

Запись (регистрация, перерегистрация) пользователей читальных залов РНБ, в том числе пользователей, достигших 14-летнего возраста, осуществляется в соответствии с «Порядком записи в читальные залы РНБ» на основании предоставленных документов, предусмотренных порядком записи.

Запись осуществляется в автоматизированном режиме, предусматривающем выдачу читательского билета с фотографией. Фотосъемка посетителя (без головного убора) производится одновременно с оформлением читательского билета. При технических сбоях в автоматизированной системе записи выдается читательский билет для разового посещения только на текущий день при предъявлении паспорта.

Запись читателей, выдача и продление читательских билетов производится на пунктах записи по адресам: Санкт-Петербург, пл. Островского, д. 1/3, (Главное здание); Московский пр., д. 165 (Новое здание).

Время записи одного пользователя составляет **до 20 минут**.

3.2. Регистрация удаленных пользователей (физических и юридических лиц), обращающихся в РНБ через электронные информационные сети, осуществляется посредством авторизации пользователя на сайте РНБ, а также иными телекоммуникационными способами (электронная почта, регистрационные формы МБА, ЭДД, ВСС, Информационно-сервисного центра, онлайн-консультанта и пр.).

3.3. Сотрудник библиотеки заносит сведения о получателе государственной услуги в соответствующую базу данных.

Библиотека не вправе использовать конфиденциальную информацию о пользователях в своих интересах или в интересах третьей стороны без письменного согласия пользователя, а также предавать огласке конфиденциальную информацию.

Сотрудники библиотеки информируются о сведениях, не подлежащих свободному распространению, порядке их обработки и передачи иным лицам.

4. Информационное обеспечение государственной услуги

4.1. Полное официальное наименование библиотеки на русском языке - федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская национальная библиотека».

Сокращенное официальное наименование библиотеки - РНБ.

Официальное наименование библиотеки на английском языке - Federal State Institution «National Library of Russia (NLR)».

Почтовый адрес РНБ: 191069, г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, д. 18.

Генеральный директор А.В. Лихоманов.

сайт библиотеки: www.nlr.ru

Справочные телефоны: (812) 3102856

Факс: (812) 3106148

Адрес электронной почты: office@nlr.ru

4.2. Информация, обеспечивающая доступность получения государственной услуги, размещается в помещениях библиотеки, на сайте РНБ, в средствах массовой информации.

4.2.1. При входе в здания библиотеки на информационных стендах, а также в отделах библиотеки размещаются сведения о режиме работы РНБ и читальных залов (в том числе в виде буклетов и памяток); информация о номерах телефонов залов библиотеки; Правила пользования читальными залами РНБ; полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе дополнительных услуг с указанием стоимости); информация (в виде планов) о проводимых научных и культурно-просветительских мероприятиях; информация о местах общественного питания и гардероба, а также информация о способах доведения отзывов, замечаний и предложений пользователей о работе РНБ.

4.2.2. Необходимые информационные документы библиотеки (правила пользования, бланки регистрации, читательские требования, прејскуранты, схемы размещения и графики работы библиотеки, инструкции и др.) должны быть представлены в удобном для просмотра виде, написаны понятно (с расшифровкой приводимых терминов), не должны содержать разночтений и вводить пользователей в заблуждение.

4.2.3. Посетители РНБ могут предварительно ознакомиться с библиотекой и ее возможностями на сайте библиотеки и с помощью сенсорных интернет-киосков, размещаемых в дочитательской зоне.

4.2.4. Информация о режиме работы и о порядке получения государственной услуги предоставляется при личном обращении, посредством телефонной связи или на сайте РНБ.

Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы РНБ. Разговор не должен продолжаться более 10 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, сотрудники РНБ подробно и в корректной форме информируют обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.3. Информация на сайте РНБ должна содержать сведения об адресах и номерах телефонов отделов библиотеки; о режиме работы читальных залов; о ресурсах РНБ (фондах, доступных сетевых ресурсах удаленного доступа, каталогах); о проводимых выставках (в том числе виртуальных) и других научных и культурно-просветительских мероприятиях; перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе платных услуг с указанием их стоимости); информацию о способах доведения пользователями и посетителями РНБ своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки.

4.4. Необходимая оперативная информация об исполнении государственной услуги должна включать сведения о сроках выполнения услуги, режиме работы и об изменениях технологии предоставления услуги (выдачи документов их основных фондов, новые организационные подразделения и услуги и т.п.).

4.5. Библиотека не вправе использовать конфиденциальную информацию о пользователях в своих интересах или третьей стороны без письменного согласия пользователя, а также предавать огласке информацию, которую считает конфиденциальной.

Сотрудники РНБ информируются о сведениях, не подлежащих свободному распространению, порядке их обработки и передачи иным лицам.

В случае невозможности предоставления по запросу таких сведений запрашивающей стороне дается мотивированный отказ.

Положения о конфиденциальности включены в Правила пользования библиотекой и перечень должностных обязанностей работников.

5. Условия и режим предоставления услуг

5.1. Обслуживание пользователей РНБ осуществляется в зданиях, расположенных по следующим адресам:

- пл. Островского, д. 1/3.
- Садовая ул., 18.
- Московский пр., д. 165, к. 2.
- наб. р. Фонтанки, д. 36.
- ул. Красноармейская, д.1/33.
- Литейный пр., д. 49.

5.2. Состав помещений для пользователей:

- отраслевые читальные залы (ОЧЗ);
- специализированные читальные залы основных фондов;
- читальные залы специализированных фондов;
- зал основного фонда (ЗОФ);
- универсальный читальный зал (УЧЗ);
- юношеский читальный зал (ЮЧЗ);
- читальный зал Электронной библиотеки;
- читальный зал фонда микроформ.
- читальный зал для индивидуальной работы.
- участки доступа к электронным ресурсам (ЭК, интернет-классы, ЦПИ, ЦПЭИ, ИСЦ);
- фонотека (помещения для работы с аудиосредствами) Отдела нот и музыкальных звукозаписей.
- мультимедиа-лингафонный кабинет
- система помещений публичного назначения: конференц-зал (Главное здание), актовый зал (Новое здание), выставочный зал (Новое здание), концертный зал (здание на Фонтанке, 36);
- гардеробы для верхней одежды посетителей во всех зданиях;
- столовые и буфеты для посетителей (Новое здание и Главное здание);
- санузлы для посетителей.

5.3. Доступность и комфортность оказания услуг обеспечивается посредством наличия пользовательских мест, в том числе обеспечивающих доступ к интернет-ресурсам; доступных часов работы с БД или в Интернет, круглосуточная возможность отправки запросов через электронную почту и ВСС.

5.4. Оборудование читальных залов и мест доступа к информации включает рабочие места для пользователей и посетителей (исправные стул, стол, настольная лампа, кресла в холлах); технические средства для работы с микрокопиями; технические средства для работы с электронными документами; технические средства для работы с аудиовизуальными документами.

Для пользователей и посетителей РНБ установлены и находятся в рабочем состоянии (пригодном для эксплуатации) достаточное число единиц копировально-множительной техники (ксероксов, сканеров).

5.5. Режим работы читальных залов РНБ регулируется «Правилами внутреннего трудового распорядка РНБ» и иными внутренними нормативными актами.

Информация о режиме работы РНБ ежемесячно публикуется в специальном буклете «Режим работы», информирующем о режиме работы всех подразделений библиотеки.

Также информация о режиме работы РНБ и о его изменениях представлена на сайте библиотеки.

6. Порядок предоставления государственной услуги в помещениях РНБ

6.1. Обслуживание пользователей в помещениях РНБ осуществляется в соответствии с «Правилами пользования читальными залами Российской национальной библиотеки» и Порядком обслуживания в читальных залах специализированных отделов или фондов РНБ.

6.2. Обслуживание в помещениях РНБ осуществляется в день обращения пользователей без предварительной записи.

В отдельных случаях предоставление услуг осуществляется по предварительному заказу на издания из удаленных хранилищ; сохранение изданий, по желанию пользователей, на бронеполках; оформление и выполнение заказов по МБА, ММБА, ЭДД из других библиотек, в том числе зарубежных.

6.3. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к сотрудникам – консультантам РНБ или непосредственно к СПА, в том числе к ЭК.

Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику – консультанту составляет не более **20 минут**.

Максимальный срок формирования ответа при обращении к СПА и БД составляет **5 минут**.

6.4. Действия по библиотечному, справочно-библиографическому и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные в соответствии с нормами времени на выполнение работ в РНБ, утверждаемыми генеральным директором (на основе Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»).

6.5. Учету в процессе осуществления библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей РНБ подлежат следующие основные показатели: число пользователей библиотеки читальных залов; число удаленных пользователей, зарегистрированных в установленном порядке; число посещений читальных залов библиотеки; число обращений к СПА и ЭК, число посещений культурных мероприятий; число обращений удаленных пользователей к веб-сайту и к интернет-ресурсам; число поступающих запросов от пользователей и посетителей библиотеки и удаленных пользователей в виртуальном режиме; число удовлетворенных запросов (число выданных документов на различных носителях, число выданных справок и консультаций).

6.6. Учет осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения, введенной Приказом Росстата «Об утверждении формы № 6-НК» от 15.07.2011 г. № 324; с требованиями национального стандарта ГОСТ Р 7.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» и принятыми в РНБ учетными документами.

7. Предоставление (выдача) документов из фондов РНБ в помещениях библиотеки

7.1. Предоставление (выдача) документов из фондов РНБ по запросам пользователей осуществляется в соответствии «Положением о формировании и учете фондов Российской национальной библиотеки» (2015), «Положением об использовании основных и подсобных фондов Российской национальной библиотеки» (2015), «Положением о сохранности фондов Российской национальной библиотеки» (2015), а также в соответствии с рабочими инструкциями по обеспечению сохранности и использованию основных и подсобных фондов РНБ, должностными инструкциями сотрудников и другими регламентирующими документами, утверждаемыми генеральным директором РНБ или руководителем соответствующего подразделения.

7.2. Документы и копии документов в разных форматах и на различных носителях (книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы на материальных носителях, полнотекстовые электронные документы из ЭБ, электронные документы, доступные на сервере РНБ, базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования) по запросам пользователей предоставляются из основных и подсобных фондов РНБ для использования их в помещениях читальных залов библиотеки.

7.3. Копия печатного документа может быть выдана пользователю в двух вариантах:

- на бумажном носителе;
- на электронном носителе.

Копия электронного документа может быть выдана пользователю также в двух вариантах:

- бумажном;
- электронном.

При создании копий для пользователей необходимо руководствоваться Гражданским кодексом РФ (часть 4, ст. 1273-1275), регулирующим нормы авторского права.

7.4. Последовательность действий в процессе предоставления (выдачи) документов определяется на основании рабочих инструкций в следующих режимах:

Действия пользователя

1) пользователь в письменной форме оформляет запрос на выдачу требуемого документа из основных и подсобных фондов; 2) пользователь оформляет заказ в электронном виде на сайте РНБ на выдачу требуемого документа из основных и подсобных фондов.

Электронный заказ могут оформить локальные и удаленные пользователи: в ЭК РНБ найти библиографическое описание документа, нажать кнопку «ЗАКАЗАТЬ», осуществить авторизацию (ввести номер читательского билета и пароль), кнопкой «ОСУЩЕСТВИТЬ ЗАКАЗ» отправить заказ в фонд. Статус заказа (степень готовности) можно отслеживать в разделе «МОЙ ПРОФИЛЬ», а также, получать SMS-уведомления или уведомления по электронной почте о готовности заказа.

Действия библиотекаря

Библиотекарь пункта выдачи читального зала или объединенной кафедры выдачи осуществляет приём требований от пользователей; выполняет запрос; осуществляет проверку сохранности документов; производит выдачу документов и отметку о выдаче (приеме) документов в контрольном листке пользователя; выдает разрешение на копирование документов; продлевает срок пользования документами и сохранение их на броне-полках по просьбе пользователя (в том числе, по телефону, электронной почте);

Библиотекари проводят консультации по использованию СПА.

Библиотекари ведут учет выдачи и посещений, учет выданных справок и консультаций.

7.5. Документы, полученные из других библиотек (по МБА, ММБА, ЭДД) для пользователей РНБ по их заказам, выдаются только в читальном зале библиотеки.

Последовательность действий включает следующие процедуры:

- оформление заказа, в процессе которого читатель РНБ заполняет бланк-заказ (первая и вторая часть) в двух экземплярах;
- библиотекари читального зала принимают от читателя бланк-заказ и передают его в структурное подразделение РНБ, организующее работу МБА;
- первый экземпляр бланка-заказа посылается в соответствующую библиотеку;
- при получении заказанного документа, сотрудники РНБ уведомляют читателя о его поступлении;
- выдача документа читателю производится в соответствии с Правилами пользования читальными залами РНБ.

7.6. Предоставление пользователям электронных копий документов (электронные ресурсы ЭБ РНБ и НЭБ, защищенные авторским правом, официальные и нормативные документы СПА, сетевые ресурсы удаленного доступа, предоставляемые на условиях соглашений с

агрегаторами) осуществляется в читальных залах с компьютеров РНБ. Электронные копии документов, перешедших в общественное достояние, доступны через сеть Интернет.

7.7. Процесс оказания услуги начинается при начале работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя.

7.8. Учет выгрузок из сетевых ресурсов удаленного доступа в случаях, когда провайдеры не предоставляют статистики, осуществляется на основе коэффициента использования, принятого в РНБ.

7.9. Представителям научного сообщества (академикам, профессорам, преподавателям вузов) – пользователям РНБ предоставляется возможность пользования документами из фондов библиотеки на индивидуальном абонементе¹⁰.

7.10. Сроки выдачи документов из фондов РНБ составляют:

- без предварительного заказа – до **5 мин.**;
- с учетом предварительного заказа – до **2 часов**;
- с учетом предварительного заказа из удаленных хранилищ – до 7 дней¹¹;
- на индивидуальном абонементе (подсобный фонд) – до **5 мин.**;
- на индивидуальном абонементе (с учетом предварительного заказа из основных фондов) – до 3 дней.

7.11. Срок выдачи документов в читальных залах РНБ, полученных по заявке читателя по МБА, определяется с учетом времени пересылки из соответствующих библиотек.

7.12. Срок выполнения запроса на электронную копию документа определяется на основании времени выгрузки, с учетом скорости передачи данных Интернет-провайдера.

8. Предоставление (выдача) документов из фондов РНБ удаленным пользователям

8.1. Документы и копии документов из основных фондов РНБ предоставляются по запросам удаленных пользователей – физических и юридических лиц по МБА, ММБА и ЭДД, а также путем доступа к электронным ресурсам РНБ и сетевым ресурсам удаленного доступа, размещенным на сайте РНБ.

8.2. Заказы на выдачу изданий другим библиотекам и на копирование литературы из фондов РНБ принимаются через форму заказа, размещенную на сайте РНБ в разделе ОБСЛУЖИВАНИЕ. МЕЖБИБЛИОТЕЧНЫЙ АБОНЕМЕНТ, по электронной почте или по почте на специальных бланках МБА.

Служба ЭДД РНБ предоставляет электронные (сканированные) копии произведений общественного достояния, в том числе, на которые истек срок исключительного права автора (авторов), а также копии малообъемных произведений или фрагментов произведений на которые действуют исключительные права авторов по запросам граждан для научных и образовательных целей на основании ст.1275 ГК РФ.

Возможность выполнения заказа на сканирование каждого конкретного печатного документа определяется экспертами соответствующих фондов РНБ.

Информация об изменении статуса заказа автоматически отправляется на электронный адрес, указанный при регистрации. Полную информацию о состоянии заказа также можно получить на странице "Список заказов" в разделе "Пользователям".

¹⁰ Во временное пользование сроком до 30 дней пользователям бесплатно предоставляются (выдаются на дом) документы из основных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале.

¹¹ При наличии очереди время ожидания должно составлять не более 20 мин. с целью: получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов, получения документов или их копий, имеющихся в библиотеке.

8.3. Услуга по предоставлению документов через систему МБА, ММБА и ЭДД предоставляется на частично платной основе.

Выполнение заказа службой ЭДД начинается после поступления оплаты на расчетный счет библиотеки или после получения копии документа, подтверждающего оплату.

Выполненные заказы размещаются на FTP-сервере РНБ.

8.4. Запросы на документы, отсутствующие в фондах РНБ, могут быть выполнены, по просьбе читателей, посредством других библиотек, сотрудничающих с РНБ.

8.5. Время предоставления документов через систему МБА и ЭДД:

- срочный заказ **в течение 1 рабочего дня;**
- при перенаправленном заказе **до 5 рабочих дней;**
- при доставке из удаленных книгохранилищ **до 10 рабочих дней;**
- при изготовлении копии документа – **до 15 рабочих дней.**

Заказы на электронное копирование выполняются в соответствии с законодательством в области авторского права. При соблюдении пользователем всех условий договора заказ может быть выполнен в течение **1-2-х суток.**

9. Предоставление справочно-библиографических услуг пользователям РНБ

9.1. Справочно-библиографические и информационные запросы пользователей (индивидуальных абонентов информационного обслуживания) выполняются при их личном посещении РНБ, а также по телефону, по электронной почте (факсу), в процессе обращения к сайту РНБ (веб-страницам: ЭК, Спроси библиографа, Инфоцентр, Центр Вольтера, Возвращенные имена, др.).

9.2. Библиографические справки и консультации в режиме «запрос-ответ» для пользователей и посетителей РНБ выполняются в отраслевых и специализированных читальных залах (на пунктах выдачи); на пунктах записи (регистрации) пользователей; по телефону.

Для выполнения справочно-библиографических и информационных запросов используется СПА РНБ, включая ЭК, базы данных, карточные каталоги и картотеки, справочно-библиографические пособия, справочные издания ЦСБ.

9.3. Доступ к СПА РНБ, а также выполнение справочно-библиографических и информационных запросов, проведение консультаций и обучающих мероприятий для пользователей и посетителей библиотеки осуществляется в режиме работы конкретных отделов.

9.4. Пользователям СПА (ЭК, баз данных, карточных каталогов и картотек, справочно-правовых систем, Интернет), по их желанию, предоставляются консультации и обучающие мероприятия.

Сотрудник РНБ, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует пользователей по использованию СПА, методике самостоятельного поиска документов.

Максимальное время консультирования пользователя услуги по использованию СПА, баз данных – **15 минут.**

9.5. Учет выполненных запросов осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения и принятыми в РНБ учетными документами.

10. Предоставление справочно-библиографических и информационных услуг удаленным пользователям РНБ

10.1. Выполнение справок, информационных запросов и консультаций удаленным пользователям библиотеки, в том числе коллективным абонентам информационного обслуживания, предоставляемых в виртуальном режиме, осуществляется по способу получения запроса/отправки ответа, в том числе через ВСС.

10.2. Для выполнения справок, информационных запросов и консультаций, предоставляемых удаленным пользователям, используется СПА РНБ, включая ЭК, базы данных, карточные каталоги и картотеки, справочно-библиографические пособия, справочные издания ЦСБ.

Среднее время информирования одного пользователя в виртуальном режиме - до 9 минут.

10.3. Учет обращений к СПА через сайт библиотеки осуществляется в автоматическом режиме.

11. Требования к безопасности предоставления государственной услуги

11.1. Безопасность получения государственной услуги должна обеспечиваться комплексом мероприятий, поддерживающих:

- соответствие деятельности библиотеки установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;
- санитарное состояние зданий и помещений, доступных для посетителей (ежедневная уборка, периодическая дезинфекция);
- системы теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающих температурный режим 18-20 град.С.
- системы охранной и противопожарной сигнализации, включая систему указателей и знаковой навигации (обязательны указатели «пожарный выход», «туалеты» и др.).

11.2. Криминальная безопасность должна обеспечиваться посредством работы системы видеонаблюдения; кнопкой экстренного вызова милиции; металлодетекторами.

11.3. В соответствии с Правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03), утвержденными Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 г. № 313 пожарная безопасность должна обеспечиваться следующими мерами:

- оборудованием помещений библиотеки дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащением первичными средствами пожаротушения;
- постоянной готовностью эвакуационных выходов из помещений библиотеки;
- размещением в библиотеке на видных местах надписей о запрете курения.

12. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги

12.1. Штатная численность сотрудников, задействованных в предоставлении государственной услуги по библиотечному, справочно-библиографическому и информационному обслуживанию в рамках выполнения государственного задания, должна соответствовать выполняемому объему работ по удовлетворению потребностей пользователей (получателей услуги).

12.2. Образовательный уровень сотрудников библиотеки должен обеспечивать качество государственной услуги по осуществлению библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания.

12.3. Документально оформленная внутренняя система контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг требованиям настоящего Регламента включает:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- плановый тематический контроль (по направлениям деятельности библиотеки) и плановый комплексный контроль (проверка деятельности структурных подразделений, сотрудников, состояния рабочих мест).

12.4. Выявленные недостатки по оказанию государственной услуги анализируются и рассматриваются руководителями подразделений и с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий.

13. Требования к организации учета мнения пользователей (получателей услуги)

13.1. По требованию пользователей и посетителей РНБ им должна быть предоставлена Книга отзывов и предложений.

Отзывы и предложения посетителей библиотеки, занесенные в Книге отзывов и предложений, должны рассматриваться оперативно с принятием при необходимости соответствующих мер.

13.2. Пользователи и посетители могут высказывать свои замечания и пожелания в адрес работы библиотеки при личном или письменном обращении к руководству РНБ.

13.3. Библиотека организует прием, регистрацию, рассмотрение поступивших заявлений (предложений, жалоб, замечаний).

Обращения от заявителя принимаются как при его личном посещении РНБ, так и в электронной форме, используя адреса и средства связи по электронной почте (см. п. 6.1).

13.4. Подготовка ответа на запрос заявителя осуществляется в срок не более 30 дней с момента регистрации обращения заявителя.

13.5. Библиотека проводит регулярные опросы пользователей (получателей услуги) с целью оценки степени удовлетворенности качеством и доступностью государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания в рамках выполнения государственного задания. На основе опросов библиотека готовит и публикует аналитическую справку на своем сайте.

Порядок выполнения и учета запросов пользователей РНБ в процессе обслуживания

1. Общие положения

1. Информационные потребности пользователей, обращающихся в библиотеку, формируются в виде запроса.

Запрос может относиться к получению информации, определенного документа по интересующей пользователя теме (книга, журнал, газетная статья, нормативный документ, электронный документ, др.); конкретных фактических сведений; информации о мероприятиях библиотеки и возможности участия в них; к консультации по самостоятельной работе с литературой, к поиску документов в СПА; к оформлению списков литературы и др.

Справочные запросы касаются фактов, документов или источников по тематике, интересующей пользователя. Если справочный запрос содержит несколько вопросов, каждый из них должен оцениваться отдельно.

2. Потребности в виде запросов пользователи РНБ предъявляют при личном посещении библиотеки, по телефону, по электронной почте, на веб-сайте РНБ.

3. Результаты выполнения запросов пользователей характеризуют качество государственной услуги по библиотечному, справочно-библиографическому и информационному обслуживанию пользователей РНБ и включаются в следующие оценочные показатели:

- Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа зарегистрированных пользователей/от общего числа опрошенных пользователей.
- Доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов.

4. Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, определяется на основе их опроса (анкетирования).

5. Доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов определяется в процессе библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания на основании установленного в библиотеке порядка (регламента).

6. Качество выполнения запросов включает несколько аспектов, в том числе:

- Точность предоставленной информации.
- Полезность, необходимость или релевантность информации с точки зрения пользователя.
- Удовлетворенность пользователя (как ответом, так и способом транзакции).
- Уровень удовлетворенности пользователей в значительной степени также зависит от поведения персонала (доброжелательность, вежливость, компетентность)¹².

2. Виды и назначение запросов в РНБ

В процессе библиотечного обслуживания локальных пользователей различаются следующие виды запросов:

1) Запрос ориентационного характера с целью получения информации для дальнейших действий в библиотеке - обращение (просьба) сообщить какие-либо сведения о РНБ: о ресурсах (в том числе о фондах, СПА), о режиме, порядке и условиях пользования библиотекой, о предоставляемых услугах и условиях их получения, о месте нахождения или наличии конкретных документов, о работе, размещении и направлениях деятельности структурных подразделений, о планируемых или проводимых мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях).

¹² Полл Р., Бокхорст те П. Измерение качества деятельности библиотек. М.: «Пашков дом», 2008. – С. 179-180.

Запрос ориентационного характера может поступать как в устной, так и в письменной форме (например, от удаленного пользователя).

Запрос ориентационного характера удовлетворяется в форме устной справки, консультации, путем предоставления ориентировочной информации (буклет, путеводитель, памятка), обращение к информационному киоску.

Выполняют запросы ориентационного характера: **Справочное бюро. Служба ответственных дежурных. Работники отделов, осуществляющие обслуживание пользователей.**

2) Запрос на получение документа из фондов РНБ для работы в читальном зале библиотеки.

Запрос оформляется заполнением требования (с указанием шифра) или через электронный заказ. Запрос удовлетворяется в форме выданного документа с последующей отметкой в контрольном листке или базе данных.

В случае неудовлетворенного (невыполненного) запроса пользователя (ввиду отсутствия требуемого документа или его поискового образа, или по каким-либо другим причинам) в учетной форме, принятой в РНБ, фиксируется отказ.

3) Запрос на получение копии документа из фондов РНБ в собственность пользователя.

Запрос оформляется заполнением требования/заявки (с учетом разрешения фондохранилища и в соответствии с соблюдением правообладания).

4) Запрос на получение документа (копии документа) из фондов других библиотек по МБА-ММБА. Запрос оформляется заполнением бланка-заказа (с отметкой дежурного библиотекаря).

Выполняют запросы на получение документа (копии документа) из фондов РНБ, а также разрешение на получение документа (копии документа) из других библиотек по МБА-ММБА: **Пункты выдачи из основных фондов. Читальные залы специализированных фондов. Читальные залы комплексных отделов.**

5) Запрос на продление срока пользования документами по просьбе пользователя (при посещении РНБ, по телефону, электронной почте, через веб-сайт).

6) Запрос на получение документа из подсобного фонда с целью работы в читальном зале РНБ.

Запрос оформляется заполнением требования (и без заполнения требования).

Запрос удовлетворяется в форме выданного документа с последующей отметкой в контрольном листке.

7) Запрос на получение копии документа из подсобного фонда. Запрос оформляется заполнением требования/заявки (в соответствии с соблюдением правообладания).

8) Запрос в виде самостоятельного поиска в фонде свободного доступа или в виде словесного обращения к дежурному библиотекарю-консультанту с просьбой помочь найти какой-либо документ в фонде открытого доступа (запрос требует уточнения).

Варианты оформления запроса: 1) заполнение требования и выдача документа с последующей отметкой в контрольном листке; 2) свободный просмотр документов по теме (с последующей отметкой библиотекарем в принятой учетной форме по утвержденной в РНБ методике учета выдачи документов из подсобных фондов свободного доступа).

Выполняют запросы на получение документа (копии документа) из подсобных фондов: **Пункты обслуживания в читальных залах с открытым доступом к подсобным фондам.**

9) Запрос в виде самостоятельного просмотра литературы на выставках - тематических и новых поступлений.

Запрос выполняется без заполнения требования с последующей отметкой в контрольном листке (с последующей отметкой библиотекарем в принятой учетной форме по утвержденной в РНБ методике учета выдачи документов с выставок).

Выполняют запросы на получение документа с выставок: **Служба ответственных дежурных (дежурный на выставке). Соответствующие подразделения РНБ, на территории которых организуются тематические выставки и выставки новых поступлений.**

10) Запрос на получение доступа к документам ЭБ РНБ через ЭК с компьютеров библиотеки.

11) Запрос на получение доступа к сетевым удаленным ресурсам с компьютеров библиотеки.

Учет запросов в процессе библиотечного обслуживания в читальных залах

1. Запросы пользователей читальных залов могут иметь следующее содержание:

- поиск информации;
- получение документов из фондов РНБ (выдача);
- обращение к ЭБ РНБ, БД, сетевым удаленным ресурсам (выдача);
- затребованная тема (тематический запрос);
- библиографические записи, требующие уточнения;
- документ, наличие которого в фонде РНБ требуется установить (адресный запрос);
- затребованные факты, относящиеся к целям обращения пользователя (фактографический запрос)¹³;
- методическая консультация по разъяснению правил пользования библиотекой, по использованию изданий, элементов СПА (каталогов, указателей, БД), Интернет, др.
- консультация (обучающая) по правилам составления запросов и методике поиска информации о документах, в том числе в режиме он-лайн.

2. Учет запросов на получение документов из фондов РНБ осуществляется по числу читательских требований, полученных от пользователей.

3. Учет удовлетворенных запросов любого характера осуществляется по числу отметок на контрольных листках или фиксированных запросов в БД, а также в листах статистического учета.

4. Учет удовлетворенных запросов (выдачи) в читальных залах с подсобными фондами свободного доступа ведется несколькими способами:

- путем подсчета числа посещений данного подразделения, умноженное на коэффициент использования данного фонда;
- путем подсчета документов, снятых читателем с полок и возвращаемых после использования библиотекарю (методом выборочного учета).

5. Учет переадресованных запросов проводится по числу извещений о переадресовке запросов в другие подразделения РНБ или в другие библиотеки.

Учет запросов в процессе справочно-библиографического и информационного обслуживания

1. Учет проводится по числу выданных справок, в том числе:

- тематических справок: библиографических списков, тематических подборок (при выполнении тематических запросов). Дополнительно допускается учет библиографических записей, включенных в справку;
- справок, включающих уточненные библиографические записи (при выполнении запросов на библиографические уточнения);

¹³ Фактографический запрос - описание различных фактов применительно к предмету поиска. В качестве фактографической справки рассматривают сведения о фактах статистического, хронологического и библиографического характера в произведениях печати или других документах, а также найденные по запросам краткие фрагменты текстов (цитат).

- справок, содержащих сведения об изданиях, наличие которых установлено в фонде библиотеки (при выполнении адресно-библиографических запросов);
- справок, включающих выявленные или уточненные факты (при выполнении фактографических запросов);
- справок, включающих обзорно-аналитические сведения (при выполнении аналитических запросов);
- методических консультаций (при выполнении запросов ориентационного характера).

Учет запросов при обращении пользователей к ЭБ, ЭК, БД РНБ и сетевым удаленным ресурсам

1. Единицей учета обращений (посещений) к электронной библиотечно-информационной сети является одно обращение (запрос) на сервер РНБ¹⁴.

Посещения (запросы) учитывает счетчик, установленный на сервере библиотеки.

2. В подсчет включаются сессии, инициированные сотрудниками РНБ, и сессии, инициированные в процессе обучения пользователей.

Исключаются сессии, отвергнутые по причине неправильного пароля или пользовательского IP.

Учет виртуальных запросов пользователей

1. Виртуальными считаются запросы, поступившие на сайт через сеть Интернет. Из учета исключаются посещения сайта из помещений библиотеки и просмотр страниц при переходе на другую страницу сайта.

2. Учет пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, осуществляется по коду пользователя (лица или организации), зафиксированному на сервере библиотеки.

В качестве кода может выступить логин пользователя и e-mail пользователя, обратившегося в библиотеку через ВСС или гостевую книгу сервера, или IP номер компьютера.

3. Учет общего числа удаленных пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, осуществляется по количеству неодинаковых кодов пользователей, зарегистрированных на сервере РНБ и зафиксированных специальными счетчиками, установленными на веб-сайтах библиотеки.

4. Общее число удаленных пользователей входит в общее число зарегистрированных пользователей библиотеки.

5. Учет виртуальных запросов осуществляется в автоматическом режиме.

Учет отказов

1. Учет отказов на документы, их копии и запросы в процессе библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания осуществляется по числу невыполненных запросов пользователя, зарегистрированных в документации, принятой в РНБ.

2. Учет общего числа отказов проводится суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в каждом структурном подразделении библиотеки.

¹⁴ Учет осуществляется в соответствии с ГОСТ 7.20 – 2004 и ГОСТ 7.83 – 2001.

**Показатели обслуживания, единицы учета и формы учета
показателей обслуживания¹⁵**

Наименование показателя, подлежащего учету	Ед. учета	Форма учета
1	2	3
Пользователи и посещения		
Пользователь (читатель) читальных залов	Пользователь	Читательский билет; Контрольный листок; Электронная БД
Пользователь (читатель) индивидуального абонемента	Пользователь	Формуляр читателя
Посетитель мероприятия	Пользователь	Читательский билет; Контрольный листок; Карта гостя (разовый контрольный листок)
Абонент МБА, ММБА, ЭДД	Пользователь/абонент	Договор на доставку документов из фондов РНБ; Бланк-заказ
Удаленный пользователь	Пользователь/абонент; идентифицированный IP адрес, логин или e-mail пользователя	Счетчик
Посещения читальных залов РНБ	Посещение	Лист ежедневной статистики (учет посещений, выдачи документов, справок)
Посещения культурных и просветительских мероприятий, проводимых в РНБ	Посещение	Читательский билет; Контрольный листок; Карта гостя
Обращение на сайт РНБ, виртуальное посещение ¹⁶	Обращение (посещение)/визит Сессия (число за месяц)	Счетчик

¹⁵ Показатели, подлежащие учету при осуществлении библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей, имеют различный статус, а именно: 1) показатели, официально отражаемые в форме государственной статистической отчетности (форма 6-НК); 2) показатели, официально подтверждающие заданный объем выполнения государственного задания; 3) показатели, используемые в процессе учета трудовых ресурсов и затрат, для оценки эффективности и качества (управленческий учет).

¹⁶ Виртуальное посещение - это серия запросов к файлам данных от одного и того же посетителя сайта. Виртуальными посещениями считаются только запросы, поступившие на сайт РНБ не из стен библиотеки. Посещения сайта в помещениях РНБ и с компьютеров библиотеки, а также просмотр страниц при переходе на другую страницу сайта, не входят в общее число посещений.

Предоставление документов (выдача) в свободном доступе на выставках		
1	2	3
Предоставление (выдача) документа в свободном доступе: * просмотр документов, представленных на выставках новых поступлений; * просмотр документов, представленных на тематических выставках; * просмотр документов, представленных на выставках вне РНБ	экземпляр	Лист ежедневной статистики (учет посетителей, выдачи документов с использованием коэффициента) ¹⁸ Контрольный листок читателя Карта гостя

Предоставление документов (выдача) из фондов по проектам		
1	2	3
Предоставление (выдача) документов из фондов РНБ: * выдача документов из фондов по различным проектам (оцифровка, для организации выставок в других учреждениях и др.); * выдача документов для размещения на выставках в библиотеке; * выдача документов посетителям, не являющихся читателями библиотеки; * выдача документов по требованию сотрудников РНБ в отделы	экземпляр	Картотека; БД
Выдача копий документов ¹⁹		Лист учета изготовленных копий

¹⁸ См.: **Использование корректирующих коэффициентов в подразделениях РНБ.**

¹⁹ Выдача копии документа на электронном материальном носителе учитывается следующим образом:

- если пользователю выдается в собственность материальный носитель с информацией, записанной по его заказу, то фиксируется выдача в количестве документов, которое он заказал копировать на носитель;
- если пользователю в собственность выдается материальный носитель с информацией, записанной библиотекой ранее и содержащей подборку документов, фиксируется разовая выдача одного документа независимо от того, сколько документов с носителя интересуется пользователь;
- если пользователю выдается материальный носитель с информацией во временное пользование, то фиксируется разовая выдача одного документа, независимо от того, сколько документов записано на носителе.

Примеры учета предоставления копий документов:

- распечатка реферата из 15 страниц – 1 документовыдача;
- отсканирована 1 статья из сборника (объем 5 стр.) – 1 документовыдача;
- отсканировано 3 статьи из сборника – 3 документовыдачи;
- отсканировано 3 картинки – 3 документовыдачи;
- сохранено на электронном носителе 5 файлов – 5 документовыдач.

Предоставление документов (выдача) из фондов удаленным пользователям		
1	2	3
<p>Предоставление документа из фондов РНБ удаленным пользователям:</p> <ul style="list-style-type: none"> * выдача документов (копии) по МБА, ММБА по запросам пользователей других библиотек; * выдача электронных копий документов по ЭДД по запросам пользователей – физическим и юридическим лицам 	экземпляр	<p>Заявка (заказ)</p> <p>Лист (тетрадь) учета заявок</p> <p>Счетчик</p>

Справочно-библиографическое и информационное обслуживание		
1	2	3
<p>Выполнение библиографических справок – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> * о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка); * о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); * об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка); * о фактических сведениях (фактографическая справка) 	Запрос/справка	<p>Лист ежедневной статистики (учет посещений, выдачи документов, справок)</p> <p>Журнал справок и консультаций</p> <p>Журнал отказов (Картотека отказов)</p> <p>Счетчик</p>
<p>Предоставление доступа к СПА (ЭК, БД, карточные каталоги и картотеки, библиографические пособия):</p> <ul style="list-style-type: none"> * выполнение справочно-библиографических и информационных запросов; * проведение консультаций и обучающих мероприятий для пользователей и посетителей 	Запрос/справка	<p>Лист ежедневной статистики (учет посещений, выдачи документов, справок)</p> <p>Журнал справок и консультаций</p> <p>Счетчик</p>
<p>Справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей - предоставление библиографической информации по их запросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> * через ВСС; * через ВНК; * через ИСЦ, * через ЦПИ (правовой и экономической); * через ЭДД 	Запрос/справка	Счетчик
<p>Выполнение справок, информационных запросов и консультаций удаленным абонентам информационного обслуживания в режиме запрос/отправка ответа, в том числе через ВСС</p>	Запрос/справка	

Использование корректирующих коэффициентов в подразделениях РНБ

Методика предлагается, исходя из практического опыта работы РНБ и имеющихся методических рекомендаций²⁰.

Выборочный учет предполагает учет средней книговыдачи одного дня в неделю в течение одного месяца. Полученные показатели умножаются на число рабочих дней читального зала.

Коэффициенты разрабатываются экспертной группой, согласуются с научно-методическим советом, утверждаются приказом генерального директора РНБ, доводятся до всех подразделений библиотеки.

Учет удовлетворенных запросов (выдачи) в читальных залах с подсобными фондами свободного доступа ведется по числу посещений данного подразделения, умноженное на коэффициент использования данного фонда.

Для специализированных подразделений, имеющих свои фонды и обслуживание – коэффициент 3 - 5 в месяц от объема и содержания представленной литературы. При формировании репертуара литературы свободного доступа учитываются информационные потребности пользователей.

В РНБ установлены следующие коэффициенты удовлетворения запросов пользователей:

- в читальных залах с подсобными фондами свободного доступа – **3**;
- в читальных залах с подсобными фондами свободного доступа гуманитарной направленности – **4-5**.

Ежедневно при подведении статистики общее количество посещений умножается на коэффициент подразделения. Например: за день число посещений читального зала составило 54. Выдача в условиях открытого доступа составит соответственно - 54 умноженное на значение установленного коэффициента. Полученный показатель следует прибавить к основной книговыдаче.

Могут быть разработаны коэффициенты выдачи с выставок в библиотеке, на выездных мероприятиях, на мероприятиях, проводимых совместно с другими организациями, в соотношении от количества представленной литературы или числа присутствующих посетителей.

Учет выдачи литературы с выставок может осуществляться несколькими способами, в том числе:

- обозначением общего количества выданных с выставки книг в листе ежедневной статистики путем наблюдения;
- использованием коэффициента выдачи литературы с выставки.

Коэффициент выдачи с выставок в РНБ, на выездных мероприятиях, на мероприятиях, проводимых совместно с другими организациями и т.д., устанавливается в соотношении от количества представленной литературы или числа присутствующих посетителей.

- на тематических выставках (общекниготечных и в отделах) - **3**;
- на выставках новых поступлений (общекниготечных и в отделах) – **5**;
- на виртуальных выставках из фондов РНБ, представленных в Интернете - **3**.

²⁰ Выборочный учет литературы при открытом доступе: учебное пособие по курсу «Библиотековедение». – Л., 1974. – 23 с.; Организация работы научно-технической выставки. – М., 1979. – 244 с.

**Основные показатели оценки качества
предоставления государственной услуги**

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля удовлетворенных запросов пользователей в отчетный период (%)	$\frac{З \text{ уд}}{З} * 100$, где З уд – число удовлетворенных запросов читателей (выполнено справок) З – общее число запросов читателей	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК: Приказ Росстата Об утверждении формы от 15.07.2011 № 324
Активность использования подсобных фондов ОЧЗ (%) Активность использования подсобных фондов УЧЗ (%) в отчетный период	$\frac{\text{Э в}}{\text{Э}} * 100$, где Э в – выдано экземпляров Э – состоит экземпляров в соответствующем фонде	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК: Приказ Росстата Об утверждении формы от 15.07.2011 № 324
Среднее время ожидания выполнения заявки/запроса на получение документов, копий документов из: * подсобных фондов (мин.); * из хранилищ РНБ (мин./час); * по ЭДД (час.); * по МБА, ММБА (дни).	Абсолютная величина	В соответствии с рабочей инструкцией по предоставлению документов из основных и подсобных фондов РНБ
Доля пользователей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг РНБ (%)	$\frac{Ок + Од}{2 * О} * 100$, где Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг РНБ Од – число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг РНБ О – общее число опрошенных	Результаты опросов пользователей
Доля обращений пользователей, по которым приняты меры (%) отчетный период	$\frac{Ж \text{ м}}{Ж} * 100$, где Ж м – число обращений пользователей, поступивших в отчетном периоде, по которым приняты меры Ж – число поступивших обращений пользователей	Определяется на основании анализа обращений потребителей, поступивших в виде записей в Книге предложений; писем граждан по почте, электронной почте.

Регламент выполнения работ по формированию и учету фондов РНБ

1. Общие положения

1.1. Формирование библиотечного фонда РНБ представляет собой цикл последовательных процессов и операций, включающий моделирование, комплектование, учет, техническую обработку, размещение фонда, обеспечение условий сохранности документов и его использования.

1.2. Политику комплектования фондов РНБ определяет статус ее фонда как национального собрания Российской Федерации, части всемирных интеллектуальных ресурсов, важнейшей составной части национального библиотечного фонда страны, части культурного достояния народов Российской Федерации.

1.3. Комплектование фондов РНБ осуществляется в соответствии с федеральными законами «О библиотечном деле» и «Об обязательном экземпляре документов», Уставом ФГБУ «Российская национальная библиотека», «Профилем комплектования фондов Российской национальной библиотеки отечественными и иностранными документами», инструкциями и другими нормативными документами

1.4. РНБ осуществляет комплектование универсального фонда всеми видами документов независимо от вида носителей и знаковой природы информации. В фонд РНБ включаются документы, несущие общественно значимую информацию, зафиксированную в виде текста, звукозаписи, изображения или их сочетания и предназначенные для передачи во времени и пространстве: книги, брошюры, журналы, продолжающиеся издания, газеты, картографические, нотные издания и звукозаписи, изоматериалы, научно-техническая и техническая документация, неопубликованные материалы (авторефераты диссертаций, рукописные и архивные документы), листовые издания, электронные документы (в том числе электронные издания на съемных носителях, электронные сетевые локальные документы, инсталлированные документы, электронные сетевые удаленные (лицензионные) документы). В фонды поступают оригиналы документов и их копии (полноразмерные копии, микрокопии, электронные копии), содержащие информацию на различных носителях (бумага, микрофильм, микрофиша, оптический компакт-диск, грампластинка и др.) и в электронном виде.

1.5. РНБ осуществляет комплектование фонда в пределах государственного задания: максимально полного фонда отечественных документов, созданных на территории России на русском и других языках на основе обязательного федерального экземпляра документов, путем покупки документов, книгообмена (в том числе международного) и иных поступлений в соответствии с законодательством Российской Федерации; иностранных документов с учетом их научной, историко-культурной, художественной ценности на основе координации с крупнейшими архивами, библиотеками, информационными центрами и научными учреждениями; в приоритетном порядке осуществляется комплектования фондов: «Россика» - зарубежных изданий о России на иностранных языках и «Русское зарубежье» - документов на русском, белорусском, украинском языках, вышедших за рубежом.

1.6. Работа по формированию библиотечного фонда осуществляется в соответствии с положениями об отделах и секторах, с должностными инструкциями работников.

1.7. Учет библиотечного фонда является основой для государственного статистического учета, отчетности библиотеки, планирования ее деятельности, способствует обеспечению сохранности фонда, контролю за наличием и итогами движения документов.

Учет включает регистрацию поступления документов в библиотечный фонд, их выбытие из фонда, итоговые данные о величине (объеме) всего библиотечного фонда и его отдельных частей, стоимости фонда.

Учет библиотечного фонда в РНБ осуществляется в соответствии с «Порядком учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда», утверждённым приказом Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 г. № 1077; Руководством РБА «Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда с комментариями и приложениями», утвержденным XX Ежегодной конференцией РБА 21 мая 2015 г., «Положением о формировании и учете фондов Российской национальной библиотеки» (2015), иными нормативными документами.

2. Комплектование фондов РНБ документами на материальных носителях

2.1. Способы комплектования документов на материальных носителях (бумага, микрофильм, микрофиша, оптический компакт-диск и др.):

- получение федерального ОЭ всех видов отечественных документов на бумажных носителях из РКП (ИТАР-ТАСС);
- получение федерального ОЭ электронных отечественных изданий на оптических компакт-дисках из НТЦ «Информрегистр»;
- покупка документов в магазинах, на ярмарках, аукционах, у учреждений и частных лиц;
- подписка на периодические и продолжающиеся издания;
- пожертвования (дары) и другие бесплатные поступления от учреждений, издательских и торговых фирм, частных лиц;
- книгообмен (внутрироссийский и международный);
- получение копий документов из фондов РНБ и фондов других учреждений.

Источники комплектования документов на материальных носителях:

- ИТАР-ТАСС (РКП), НТЦ «Информрегистр»;
- издательства и издающие организации;
- торговые организации (магазины, книготорговые подразделения издательств, оптовые книготорговые фирмы, организации, выполняющие функции библиотечных коллекторов, организации почтово-посылочной торговли; интернет-магазины);
- авторы и иные правообладатели документов;
- физические лица, владельцы редких и ценных документов, коллекций;
- дарители - физические или юридические лица, осуществляющие безвозмездные пожертвования (финансовые или документные) для пополнения библиотечного фонда;
- библиотеки, иные учреждения, принимающие участие в международном и внутригосударственном книгообмене.

2.2. Комплектование фондов библиотеки включает следующие процессы:

- пополнение основных, подсобных и специализированных фондов всеми видами документов, получаемых по ОЭ, а также из других источников комплектования;
- контроль за полнотой поступления изданий федерального ОЭ;
- восполнение лакун;
- анализ документного рынка, выявление отечественных и иностранных документов с использованием перспективной, текущей и ретроспективной библиографической, книготорговой и иной информации о документах, вышедших в свет.
- оценка документов (определение соответствия документов профилю комплектования для принятия решения о целесообразности их приобретения с учетом уже имеющихся в фонде документов, финансовых возможностей библиотеки и т.д.)
- отбор изданий в книготорговой сети, на выставках, ярмарках, аукционах, в учреждениях, из частных собраний граждан;

- участие в процедурах госзакупки документов: подготовка документации (технического задания, спецификации, проекта контракта), выбор поставщика, заключение контракта;
- ведение рабочих баз данных (заказанных изданий, по докомплектованию фонда, в том числе редкими и ценными изданиями и др.);
- прием, проверка документов на дублетность в каталогах РНБ;
- первичная библиографическая обработка и направление новых поступлений документов в фонды библиотеки;
- пополнение фондов за счет пожертвований (даров) и работа с дарителями;
- комплекс работ по осуществлению книгообмена (внутрироссийского и международного);
- планирование, контроль и отчетность о расходовании денежных средств на комплектование и сопутствующие процессы;
- учет документов, поступающих в фонды РНБ.
- ведение статистического учета движения фонда.

2.3. Организация процесса комплектования

2.3.1. Централизованно работу по комплектованию осуществляет Отдел комплектования, включающий Сектор отечественного комплектования и Сектор иностранного комплектования и международного книгообмена.

2.3.2. Участвуют в процессе комплектования комплексные отделы РНБ по профильным направлениям: Отдел фондов и обслуживания; Отдел газет, Отдел рукописей, Отдел редких книг; Отдел литературы стран Азии и Африки, Отдел национальных литератур, Отдел эстампов; Отдел картографии; Отдел нотных изданий и музыкальных звукозаписей; Отдел «Дом Плеханова»; Отдел перспективных электронных проектов; Сектор репрографии Отдела внешнего обслуживания.

3. Комплектование фонда РНБ электронными сетевыми документами

3.1. Пополнение фондов РНБ электронными сетевыми документами осуществляется в целях расширения возможности доступа к научной и культурной информации в электронном виде для пользователей РНБ (с компьютеров РНБ и через сеть Интернет).

Объектами комплектования электронных сетевых документов (ресурсов) являются:

- электронные сетевые локальные документы (ресурсы);
- инсталлированные электронные документы (ресурсы);
- электронные удаленные сетевые документы (ресурсы);
- **по видам электронных ресурсов:** электронные книги, электронные журналы, отдельные электронные документы и т.д. ;
- **по форме организации электронных ресурсов:** пакеты документов, базы данных (библиографические, полнотекстовые, реферативные, фактографические), электронные коллекции, электронная библиотека.

3.1.2. Электронные сетевые локальные документы (ресурсы) образуют фонд электронной библиотеки РНБ (ЭБ). Фонд ЭБ является универсальным по содержанию, хронологическому охвату, языкам и видам изданий и включает:

- цифровые копии оригинальных печатных документов: книг, журналов, продолжающихся изданий, газет (полнотекстовые копии, отдельные листы), картографических изданий (карты, планы, атласы), изоизданий (гравюры, плакаты, открытки, эстампы, листовые издания), фото- документов, нотных, фоно- и аудиовизуальных документов (ноты, звукозаписи), научно-технической и технической документации (ГОСТы и т.д.), неопубликованных документов (архивных и рукописных материалов, авторефератов диссертаций);
- электронные издания, созданные изначально в электронной форме;

- коллекции электронных документов, приобретаемые или переданные безвозмездно и размещаемые на сервере РНБ для долгосрочного хранения;

3.1.3. инсталлированные электронные документы – электронные документы (ресурсы), полученные или приобретенные в постоянное или временное пользование, размещаемые на автономных автоматизированных рабочих станциях или сервере Библиотеки на основании лицензионных договоров с авторами или правообладателями;

3.1.4. электронные сетевые удаленные (лицензионные) документы - электронные документы, электронные коллекции (БД) документов, размещенные на внешних технических средствах, получаемые библиотекой во временное [или постоянное] пользование через информационно-телекоммуникационные сети на условиях договора, контракта, лицензионного соглашения с производителями информации..

3.2. Способы комплектования библиотечного фонда электронными сетевыми документами:

- приобретение (получение) прав доступа (заключение лицензионного соглашения на право доступа к удаленным электронным ресурсам или договора на пользование инсталлированным электронным ресурсам);
- подписка на сериальные печатные и электронные издания;
- оцифровка документов;
- пожертвования (дары) от авторов и правообладателей электронного контента;
- обмен электронными документами с организациями – фондодержателями (внутригосударственный обмен, международный обмен);
- организация точек доступа к открытым интернет-ресурсам, обеспечивающих поиск, оценку, отбор ресурсов, предоставление доступа к ним через ссылки на сайте библиотеки или через поисковые сервисы библиотеки.

Источники комплектования библиотечного фонда электронными сетевыми документами:

- **издатель, издательство, издающая организация** - производители электронных ресурсов;
- **агрегатор** - юридическое лицо, работающее на рынке мобильного (издательского) контента, занимающееся заключением множества лицензионных договоров с отдельными контент- и сервис-провайдерами (библиотеками, авторами, издательствами) для облегчения процесса доставки контента (электронных документов) его потребителям;
- **библиотечный консорциум** - объединение библиотек, информационных организаций, обеспечивающее координацию и эффективный доступ к информационным ресурсам библиотек любых видов для улучшения качества обслуживания пользователей;
- **информационный посредник, распространитель:** физическое или юридическое лицо (подписное агентство, книготорговые организации и др.), которое занимается поиском, размещением и предоставлением сведений о документах или информационных ресурсах, осуществляющее поставку документов или прав доступа к ним;
- **фондодержатель:** юридическое или физическое лицо, которое предоставило принадлежащие ему документы для репродуцирования (воспроизведения) любым способом.
- **даритель:** физическое или юридическое лицо, осуществляющее безвозмездные пожертвования (финансовые или документные) для пополнения библиотечного фонда.
- **авторы и иные правообладатели документов;**
- **интернет-ресурсы свободного доступа** (сайты, электронные библиотеки и др.);

3.3. Процесс комплектования фондов РНБ электронными сетевыми документами включает:

- выявление и оценку отечественных и иностранных электронных ресурсов;
- получение бесплатного тестового доступа от владельцев или поставщиков электронного ресурса для оценки ресурса до его приобретения;
- участие в процедурах госзакупки электронного ресурса: подготовку конкурсной документации (технического задания, спецификации, проекта лицензионного договора [контракта]), выбор поставщика, заключение лицензионного договора (контракта);
- получение электронных ресурсов в безвозмездное пользование в виде пожертвования (дара) от авторов, издателей, издательств, правообладателей, заключение лицензионного соглашения с правообладателями;
- отбор и оцифровка печатных документов из собственных фондов РНБ для включения в фонд ЭБ РНБ;
- получение заказанного сетевого электронного ресурса, его размещение на сервере в локальной сети на сайте РНБ, для инсталлированных документов на автоматизированных рабочих местах;
- получение доступа на основе лицензионных договоров к удаленным сетевым электронным документам (базам данных) с внешних сайтов агрегаторов, правообладателей;
- контроль и учет объемов электронных ресурсов;
- технологическая, техническая, программная поддержка и модернизация программно-аппаратных средств, обеспечивающих хранение и доступ к сетевым электронным ресурсам.

3.4. Организацию процесса комплектования, учета и размещения осуществляют:

- Отдел комплектования;
- Отдел перспективных электронных проектов;
- подразделения комплекса информационных технологий после размещения ресурсов на сервере РНБ или в доступе.

4. Репродуцирование (копирование) в целях комплектования фондов

4.1. Создание цифровых копий документов в целях комплектования фондов РНБ включает следующие процессы и операции:

- отбор документов в фондах;
- техническую обработку;
- проверку по системе каталогов;
- создание краткой/полной библиографической записи;
- сканирование печатных документов и микроформ;
- создание цифровых копий электронных ресурсов в формате для архивного хранения и для предоставления пользователям;
- размещение на сервере РНБ;
- резервное копирование электронных ресурсов;
- учет цифровых копий;
- технологическое обеспечение, обслуживание и модернизацию программного обеспечения, серверного оборудования и компьютерного парка.

4.2. Создание микрофильмов в целях комплектования библиотек

Микрофильмирование – получение (копирование) фотографическим способом уменьшенного изображения бумажных носителей информации.

Микрофильм – документ в виде микроформы на рулонной сверхчувствительной фотопленке с последовательным расположением кадров в один или два ряда или фотокопии документов, выполненных с значительным уменьшением на фотопленке.

Технологический процесс создания микрофильмов для долговременного хранения, удовлетворяющий требованиям ГОСТов по микрофильмированию включает:

- отбор и подготовка документов к микрофильмированию
- микрофильмирование.
- изготовление негатива 1 поколения (страховая копия)
- проявка и контроль качества микрофильмов 1 поколения.
- копирование микрофильмов.
- изготовления негатива 2-го поколения (копия для фонда пользования);
- изготовления позитива 2-го поколения (рабочая копия для фонда пользования);
- контроль качества микрофильмов 2-го поколения.
- передача изготовленных микрофильмов на хранение.

Процесс микрофильмирования в РНБ регламентируется следующими нормативными документами: Технологическим регламентом изготовления микрофильмов в РНБ; Инструкцией по организации работ по микрофильмированию и сканированию документов из фондов РНБ.

4.3. Организация работы по репродуцированию (копированию) документов в целях комплектования :

4.3.1. Работу по подготовке документов для копирования осуществляют все отделы-фондодержатели, предоставляющие документы для копирования.

4.3.2. Работу по копированию документов в целях комплектования фондов осуществляет Сектор репрографии Отдела внешнего обслуживания.

4.4. Работа по подготовке документов для копирования осуществляется на основании положений об отделах и должностных инструкций.

4.5. Процесс копирования документов в целях комплектования фондов включает:

- оцифровывание печатных и рукописных документов путем сканирования, в т.ч. бесконтактного (фотографирование цифровыми устройствами или иным способом);
- оцифровывание микроформ путем сканирования;
- оцифровывание звукозаписей.

4.5.1. Под копиями документов понимаются:

- электронные документы, полученные в результате оцифровывания в формате архивного хранения (в настоящее время PDF, WAV) для долговременного хранения и создания при необходимости новых копий;
- электронные документы, полученные в результате оцифровывания для предоставления читателям в читальных залах РНБ и обеспечения удаленного доступа пользователям через информационно-телекоммуникационные сети (в настоящее время с помощью клиентского приложения Vivaldi);

4.6. Работа по копированию документов осуществляются в соответствии с Рекомендациями по оцифровке материалов из фондов библиотек (от 23.10.2013); Технологическим регламентом изготовления микрофильмов в РНБ; Инструкцией по организации работ по микрофильмированию и сканированию документов из фондов РНБ.

5. Организация фондов РНБ и обеспечение их учета

5.1. Организация фондов библиотеки включает процессы и операции по приему, технической обработке и регистрации при поступлении, перемещении и выбытии документов, организации документов в фонде, ведению топографических описей, каталогов и картотек, оформлению фонда, перемещению фондов с целью оптимизации, проверке правильности расстановки фонда, сверке фонда с документацией и каталогами.

5.2. Учет фондов РНБ представляет собой упорядоченную систему регистрации документов: отражает поступление документов в фонд, выбытие документов из фонда, величину

всего библиотечного фонда РНБ и его подразделений; обеспечивает сохранность библиотечного фонда путем контроля наличия и движения документов; служит основой для государственного статистического учета, отчетности и планирования деятельности Библиотеки.

5.3. Объектами учета являются все виды опубликованных и неопубликованных документов, поступающие в фонд РНБ на постоянное, длительное, временное хранение и выбывающие из фонда, независимо от вида носителя информации, знаковой природы информации, в том числе:

- документы на материальных носителях, находящиеся на постоянном хранении в основных фондах;
- документы на материальных носителях находящиеся на временном или краткосрочном хранении в подсобных, справочно-библиографических, научно-вспомогательных и обменных фондах;
- электронные локальные сетевые документы, входящие в состав ЭБ РНБ и находящиеся на длительном хранении на сервере РНБ;
- инсталлированные документы (базы данных), размещаемые на автоматизированных рабочих местах пользователей или сервере РНБ;
- электронные сетевые удаленные документы, приобретаемые на основе лицензионных договоров и соглашений в постоянный или временный доступ и размещенные на внешних серверах контент - провайдеров.

5.4. Электронные ресурсы свободного доступа, независимо от того, что библиотека включила их в свои информационно-навигационные системы, в составе фонда библиотеки не учитываются.

5.5. Основными единицами учета библиотечного фонда являются:

- для всех видов печатных изданий – экземпляр и название;
- для газет – годовой комплект и название;
- для микрокопий – микропленка и название;
- для электронных изданий на съемных носителях – название, диск;
- для электронных локальных сетевых документов – отдельные электронные копии в единицах учета оригинала (лист листового издания, том книжного издания, номер журнала, номер газеты), электронные издания (произведения, созданные в электронном виде) – в названиях. Электронные копии для статистического учета только в виде пользовательских копий.
- для инсталлированных документов - количество баз данных (пакетов) и количество, включенных в них полнотекстовых названий;
- для электронных сетевых изданий удаленного доступа – количество баз данных (пакетов) и количество, включенных в них полнотекстовых названий;

5.6. Основными видами учета документов, входящих в состав библиотечного фонда, являются суммарный (интегрированный) и индивидуальный (дифференцированный) учет. Учет документов ведется в регистрах суммарного и индивидуального учета в традиционном и/или электронном виде.

5.7. Учет фондов РНБ включает процессы и операции по ведению суммарного и индивидуального учета, проверке наличия документов в фондах отделов – фондодержателей и других подразделений, отвечающих за хранение документов библиотечного фонда, оформлению документации на выбытие документов из фондов, ведению суммарного учета библиотечного фонда РНБ в целом, подготовке данных для государственного статистического учета;

5.8. Суммарный учет представляет информацию о количественном составе фонда, о структуре, величине, темпах обновления фонда в целом и отдельных его частей, о поступлении и выбытии документов, об итогах движения фонда за определенный период.

Суммарный учет является основой для принятия документов к бухгалтерскому учету библиотечного фонда, формирования данных библиотечной статистики, планирова-

ния и отчетности по выполнению работы по формированию и учету библиотечного фонда в рамках государственного задания.

Все виды изданий (кроме газет) принимаются к бухгалтерскому и статистическому учету по мере их поступления в Библиотеку, газеты - по окончании года после формирования годового комплекта.

5.8.1. Суммарный (интегрированный) учет документов поступающих в фонд РНБ осуществляется путем регистрации в учетной документации каждой партии поступающих и выбывающих документов по всем видам изданий и способам комплектования на основании сопроводительной документации (листы государственной регистрации (ЛГР), акт, путевка и т.д.) по первичным учетным документам.

5.8.2. Первичными учетными документами, подтверждающими факт поступления документов для комплектования библиотечного фонда, являются:

при поступлении ОЭ документов:

ЛГР ИТАР-ТАСС (РКП);

«Акты приема-передачи ОЭ электронных изданий в РНБ»

(НТЦ «Информрегистр»);

при поступлении документов из других источников:

товарная накладная установленной формы ТОРГ-12 (код по ОКУД 0330212), по которой библиотека принимает приобретенные у юридического лица издания; товарная накладная поступает от поставщика вместе с партией изданий, подписывается материально ответственным лицом и заверяется печатью Библиотеки;

акт приема-передачи к договору купли-продажи при покупке изданий у физического лица;

акт приема-передачи к договору пожертвования или акт о приеме пожертвования;

акт о приеме документов, поступивших в библиотеку на безвозмездной основе (ОЭ, депозитные экземпляры международных организаций, безвозмездные поступления из неизвестных и анонимных источников);

акт о приеме документов взамен утерянных;

акт приема-передачи к договору о микрофильмировании, сканировании (оцифровке), произведенному Отделом внешнего обслуживания или сторонней организацией.

5.8.3. Обязательными реквизитами первичного учетного документа являются:

- 1) наименование документа;
- 2) дата составления документа;
- 3) наименование учреждения и структурного подразделения, составившего документ;
- 4) факт получения документа (источник получения, наименование товара и т.п.);
- 5) количество документов и их стоимость;
- 6) наименование должности лица (лиц), совершившего (совершивших) хозяйственную операцию и ответственного (ответственных) за ее оформление, либо наименование должности лица (лиц), ответственного (ответственных) за оформление свершившегося события;
- 7) подписи лиц, предусмотренных пунктом 6, с указанием фамилий и инициалов либо иных реквизитов, необходимых для идентификации этих лиц.

В первичном учетном документе допускаются исправления. Исправление должно содержать дату исправления, а также подписи лиц, составивших документ, в котором произведено исправление, с указанием их фамилий и инициалов либо иных реквизитов, необходимых для идентификации этих лиц.

5.8.4. Суммарный учет документов на материальных носителях, поступающих в фонд РНБ в целом, ведет Группа документации Отдела комплектования в «Генеральной книге суммарного учета РНБ».

Первая часть книги « Поступление» состоит из трех частей:

Ч.1.1. Книга поступлений ОЭ документов.

Составляется на основе регистрации ЛГР и «Актов приема-передачи ОЭ электронных изданий в РНБ».

Ч.1.2. Книга регистрации актов на отечественные издания (книжные и периодические издания).

Ч.1.3. Книга регистрации актов на иностранные издания (книжные и периодические издания).

Вторая часть книги «Выбытие» - отражает акты о списании исключенных объектов библиотечного фонда.

Третья часть «Итоги движения библиотечного фонда» - ведется в виде «Таблиц движения фонда РНБ», которые составляются в конце каждого отчетного года.

5.8.5. Отделы - фондодержатели ведут суммарный учет фондов в «Книге суммарного учета фонда»;

5.8.6. Индивидуальный (дифференцированный) учет документов на материальных носителях в РНБ ведется в инвентарных книгах (актовая система учета).

5.8.7. Индивидуальный учет документов, поступающих по ОЭ документов, производится путем подшивки ЛГР, которые содержат библиографическое описание каждого издания и его государственный экспедиционный номер и «Актов приема-передачи ОЭ электронных изданий в РНБ» с перечнем изданий.

5.8.8. Индивидуальный учет документов при поступлении в фонд включает: прием документов по первичным сопроводительным документам, их маркировку, регистрацию, оформление актов приема/ передачи (направления) документов в Отдел обработки и каталогов или фонды РНБ.

Каждому экземпляру, поступившему в РНБ, в автоматизированном режиме присваивается индивидуальный регистрационный электронный номер (штрих-код);

- сопроводительные документы на партии документов (акты приема-передачи документов) формируются каждым подразделением самостоятельно по мере готовности для передачи документов в следующее структурное подразделение;

- инвентарные книги формируются фондами в автоматическом режиме при приеме книг на основе библиографических записей по месту хранения отдельных видов документов.

Листы инвентарных книг распечатываются, подшиваются, заверяются подписями ответственных за хранение фонда лиц и хранятся в соответствии с установленным нормативными документами порядке.

Все инвентарные книги хранятся постоянно, в запираемых шкафах в служебных помещениях, доступ к ним имеют только лица, ответственные за ведение учета библиотечного фонда.

5.8.9 Особенности учета отдельных видов документов.

5.8.9.1. Рукописные документы учитываются в соответствии с «Порядком учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», «Инструкцией по заполнению паспорта государственного музея, библиотеки» (в части документов Архивного фонда Российской Федерации) и другими нормативными документами Архивного фонда Российской Федерации.

5.8.9.2 Учет редких и ценных документов ведется в соответствии с «Порядком учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», а также законодательством Российской Федерации об охране и использовании памятников истории и культуры, нормативными документами о книжных памятниках Российской Федерации. РНБ как государственное учреждение – фондодержатель книжных памятников ведет отдельные инвентарные книги и специальный каталог для учета книжных памятников. Описание книжных памятников состоит из полного библиографического описания по ГОСТ 7.1; ГОСТ 7.80 и специфической части, которая включает в себя аннотацию с подробными книговедческими характеристиками издания в целом и конкретного экземпляра с указанием его шифра и инвентарного номера.

5.8.9.3 Индивидуальный учет документов, имеющих в своем оформлении драгоценные металлы и/или драгоценные камни и отнесенных к категории сейфового хранения, осуществляется в специальном регистре, с добавлением описания внешнего оформления документа.

5.9. Учет электронных сетевых документов.

Учету подлежат электронные сетевые документы, размещенные в ЭБ РНБ (электронные локальные документы), на автоматизированных рабочих местах пользователей или на сервере РНБ (инсталлированные документы), на внешних технических средствах, получаемые библиотекой во временное [или постоянное] пользование через информационно-телекоммуникационные сети на условиях договора, контракта, лицензионного соглашения с производителями информации (электронные сетевые удаленные [лицензионные] документы), полученные в результате:

- поступления (покупки, подписки) от агрегаторов, издателей, информационных посредников;
- поступления (покупки) от авторов или правообладателей;
- обмена электронными копиями;
- оцифровывания документов из фондов РНБ (фондов других библиотек) в виде цифровых копий.

5.9.1. Суммарный и индивидуальный учет электронных локальных документов ведется в «**Реестре учета сетевых локальных электронных документов**» отделом перспективных электронных проектов.

«Реестр учета локальных электронных документов» является учетно-регистрационной базой данных и включает сведения, позволяющие идентифицировать отдельные локальные электронные документы, а также получить сведения о составе фонда электронной библиотеки.

В течение отчетного периода (месяц, квартал, год) с помощью «Реестра» Отдел перспективных электронных проектов формирует записи о **поступлении** электронных сетевых локальных документов (порядковый номер, дата поступления, источник и способ комплектования, № и название первичного учетного документа, количество экз. (названий), стоимость, системные номера документов); **выбытии** электронных сетевых локальных документов (дата выбытия, № и дата утверждения акта о списании, причина исключения документа). В конце отчетного периода (месяц, квартал, год) Отдел перспективных электронных проектов формирует **итоговую запись** о составе и итогах движения фонда электронных локальных документов: отчетный период, состояло на начало отчетного периода (количество экз./стоимость), поступило за отчетный период (количество экз./стоимость), состоит на конец отчетного периода (количество экз./стоимость). **Итоговые сведения** предоставляются в группу документации отдела комплектования для проведения единого суммарного учета и предоставления статистических сведений.

Первичными учетными документами, по которым Отдел перспективных электронных проектов получает электронные локальные документы для включения в фонд ЭБ РНБ являются:

- акт приема-передачи цифровых копий из Сектора репрографии Отдела внешнего обслуживания и Отдела нотных изданий и музыкальных звукозаписей;
- акт приема-передачи к лицензионному договору от авторов и правообладателей, издателей, размещающих свои издания в электронной библиотеке и т.д.

Сектор репрографии ОВО получает документы для создания цифровых копий из отделов - фондодержателей, возвращает им оригиналы документов и передает цифровые копии документов в Отдел перспективных электронных проектов по актам приема-передачи документов.

5.9.2 Суммарный учет инсталлированных документов и электронных сетевых ресурсов удаленного доступа ведется группой документации отдела комплектования в

электронном «Реестре суммарного учета инсталлированных документов и электронных сетевых удаленных (лицензионных) документов», на основе итоговых сведений предоставляемых комплектаторами электронных ресурсов. В Секторах отечественного и иностранного комплектования Отдела комплектования ведутся «Реестры суммарного и индивидуального учета инсталлированных и удаленных электронных документов». В реестрах отражаются следующие сведения: название ресурса, производитель, платформа (адрес входа), количество пакетов (БД)/названий, исполнитель, № договора, начало и окончание доступа, сумма контракта, реквизиты счета. Итоговые сведения на начало/ окончание отчетного периода предоставляются в Группу документации Отдела комплектования для проведения единого суммарного учета инсталлированных и электронных сетевых ресурсов удаленного доступа и предоставления статистических сведений. При подсчете количества названий исключаются дублирующие названия в пакетах (базах данных) на одной платформе.

Суммарный учет итогов движения библиотечного фонда формируется в регистрах суммарного (интегрированного) учета библиотечного фонда (Генеральной книге суммарного учета библиотечного фонда) на основании данных о поступлении и выбытии документов за отчетный период. Учет движения электронных сетевых удаленных документов в библиотеке должен включать следующие сведения: «состояло на начало года»; «оформлено в доступ в течение года»; «доступ прекращен в течение года»; «состоит на конец года».

5.10. Обработка документов

5.10.1 Документы, поступающие в библиотечный фонд, подлежат библиографической и технической обработке.

5.10.2 Библиографическая обработка регламентируется требованиями ГОСТ 7.1, ГОСТ 7.9, ГОСТ 7.12, ГОСТ 7.22, ГОСТ 7.59, ГОСТ 7.66, ГОСТ 7.80, ГОСТ 7.82, ГОСТ 7.90.

5.10.3 **Техническая обработка** направлена на подготовку документов к хранению и использованию и предусматривает следующие операции:

- проставление на каждом документе реквизитов его принадлежности данной библиотеке (штемпель библиотеки, учетный номер или иной знак, позволяющий идентифицировать документ, шифр его хранения);
- установление средства защиты от утраты (магнитный датчик, радиочип или иной вид маркировки);
- оснащение документа внутрибиблиотечными атрибутами, необходимыми в процессе его использования (листок срока возврата, кармашек для хранения книжного формуляра и др.).

**Показатели работ по формированию фондов, единицы учета
и формы учета показателей**

Наименование показателя, подлежащего учету	Ед. учета	Форма учета
1	2	3
Индивидуальный учет документов на материальных носителях		
Книга	название/ экземпляр	Инвентарные книги в отделах-фондодержателях
Журнал	экземпляр/годовой комплект ²¹	Карточка учета журналов
Газета		Карточка учета газет
Продолжающееся издание (любое)		Карточка учета издания
Архивный документ, рукопись	единица хранения	Опись
Индивидуальный учет электронных документов на материальных носителях		
Электронное издание на съемном носителе (компакт-диск, др.) ²²		Инвентарная книга
Суммарный учет документов на материальных носителях		
Все виды документов	название/экземпляр	Генеральная книга суммарного учета в РНБ
Все виды документов	название/экземпляр	Книги суммарного учета в отделах-фондодержателях

Наименование показателя, подлежащего учету	Ед. Учета	Форма учета
1	2	3
Учет электронных сетевых документов		
Электронные сетевые удаленные (лицензионные) документы	название/экземпляр отдельного документа, размещенного на сервере РНБ или в доступе	Реестр учета инсталлированных и электронных сетевых удаленных (лицензионных) документов
Электронный документ, входящего в электронную коллекцию (ЭБ, БД), которая размещена на сервере РНБ (локальный)	название/экземпляр	Реестр учета локальных электронных документов
Электронный документ, право доступа к которому оформлено у его производителя/владельца (удаленный)	название/экземпляр	
Пополняемый и обновляемый электронный документ (интегрируемый ресурс), как локальный, так и удаленный	название/экземпляр	

²¹ Дополнительными единицами учета фонда являются годовой комплект, подшивка (переплетная единица). Переплетенный комплект (подшивка) – совокупность номеров периодических изданий (документов), сшитых, переплетенных или скрепленных другим способом в одно целое, принимается за одну учетную единицу фонда.

²² Как одно название учитываются: отдельно выпущенный компакт-диск; каждый компакт-диск, входящий в нумерованную или нумерованную серию электронных изданий; комплект компакт-дисков, объединенных общим названием; изданные в качестве самостоятельных изданий приложения к изданиям любого другого вида, имеющие собственное заглавие и допускающие их использование без обращения к основному изданию.

Наименование показателя, подлежащего учету	Ед. учета	Форма учета
1	2	3
Копии документов (сканированные, микрофильмы)		
Сканированный микрофильм печатного документа	количество образов, полученных в результате сканирования 1 страницы печатного документа название, экземпляр	Инвентарная книга/ Книга суммарного учета
Сканированный микрофильм	количество образов, полученных в результате сканирования 1 кадра микрофильма, содержащего две страницы печатного документа	Инвентарная книга/ Книга суммарного учета
Микроформа документа (микрофильм/микрофиша)	название/экземпляр (рулон для м/ф; Фиша для м/фиши) ²³	Инвентарная книга/ Книга суммарного учета

²³ Как одно название учитывается комплект микрофильмов или микрофиш, объединенных общим заглавием, независимо от числа составляющих частей.

Общий объем фонда документов на микроформах учитывается по количеству рулонов и фиш, включая копии разных поколений (архивные/резервные и пользовательские).

Регламент выполнения работы по библиографической обработке документов и организации каталогов РНБ

1. Общие положения

1.1. Комплекс работ по библиографической обработке документов (каталогизация) и организации каталогов осуществляется в целях максимально полного раскрытия фондов и обеспечения всеобщего доступа к фондам национальной библиотеки России.

1.2. Комплекс работ включает процессы, обеспечивающие формирование электронных каталогов, функционирующих в онлайн-режиме и содержащих файлы библиографических и файлы авторитетных записей:

- создание машиночитаемых библиографических записей на документы, поступающие в фонды и на сервер РНБ, а именно: составление библиографического описания и точек доступа (на имена авторов и других лиц, наименования организаций, темы, предметы, географические названия, варианты заглавия и т.д.) и ввод данных в формате RUSMARC для библиографических данных в АИБС АЛЕРН;
- индексирование (систематизация и предметизация) документов классификационными индексами и ключевыми словами - ввод этих данных в БЗ;
- создание авторитетных записей на имена лиц, наименования организаций и ввод данных в формате RUSMARC в БД авторитетных записей (АФ);
- технологическую, программную, лингвистическую и техническую поддержку функций ЭК.

1.3. Работы осуществляются в соответствии с принятыми методиками библиографического описания, национальными правилами каталогизации и индексирования, таблицами ББК, требованиями национальных стандартов (ГОСТ 7.1-841 «Библиографическое описание документа», др.), справочниками, технологическими инструкциями.

1.4. Методическое руководство по сбору и оценке информации о качестве каталогов РНБ и эффективности их использования, а также о технологических процессах каталогизации с целью их совершенствования на основе принципов централизации, плановности и контроля осуществляет Отдел обработки и каталогов.

2. Организация библиографической обработки документов (машиночитаемая каталогизация)

2.1. Важнейшим процессом каталогизации является составление библиографического описания/записи на все виды документов, в том числе: книги, газеты, сериальные и другие продолжающиеся издания, рукописи, картографические материалы, нотные издания, микроформы, электронные ресурсы, специальные виды нормативных документов.

Процедура описательной каталогизации документов включает:

- проверку наличия БЗ по ЭК, ГАК, справочно-библиографическим изданиям и БД;
- определение способа описания;
- составление библиографических описаний;
- контроль заголовков БЗ, включающих имена лиц, наименования организаций, унифицированные заглавия по АФ.

2.2. Машиночитаемые библиографические записи учитываются по каждому виду документов.

Учету подлежат:

- БЗ (со статусом завершения), созданные в процессе машиночитаемой каталогизации и доступные пользователям ЭК;

- авторитетные записи, созданные в процессе машиночитаемой каталогизации и связанные с библиографическими записями ЭК;
- БЗ, включенные в ЭК по результатам ретроконверсии карточных каталогов и доступные пользователям ЭК.

2.3. Учет БЗ в процессе текущей каталогизации осуществляется только на окончательном этапе формирования всех требуемых данных (без учета шифров хранения): вновь созданная запись получает статус завершения.

Предварительные (незавершенные) БЗ не подлежат учету в данном показателе.

2.4. По структуре БЗ могут быть одноуровневыми (на одночастные документы) и многоуровневыми (на многочастные документы и конволюты).

Одноуровневая БЗ учитывается как 1 запись.

В многоуровневой БЗ учитывается запись на общую часть и записи, созданные на каждую часть, входящую в многочастный документ или конволют.

2.5. Централизованно работу по библиографической обработке (машиночитаемой каталогизации) документов, поступающих в фонды и на сервер РНБ, осуществляет Отдел обработки и каталогов, включающий Сектор каталогизации, Сектор систематизации и предметизации литературы, а также группы по отдельным направлениям работ.

2.5.1. Отдел обработки и каталогов осуществляет оригинальную и/или заимствованную каталогизацию книг, продолжающихся и периодических текстовых изданий на материальных и нематериальных носителях, опубликованных с 1830 г. на русском языке и других языках народов Российской Федерации, на иностранных европейских языках.

2.6. Оригинальную и /или заимствованную каталогизацию в соответствии со спецификой видов документов и распределением ответственности осуществляют следующие отделы РНБ:

- Отдел рукописей – рукописные документы;
- Отдел редких книг - книги, изданные до 1830 г.;
- Отдел газет - газеты на материальных и нематериальных носителях, опубликованные на русском языке и других языках народов Российской Федерации, иностранных языках;
- Отдел литературы стран Азии и Африки – книги и другие документы на языках народов Азии и Африки на материальных и нематериальных носителях;
- Отдел национальных литератур - книги и другие документы на языках народов Российской Федерации и сопредельных государств на материальных и нематериальных носителях;
- Отдел картографии – карты и атласы на русском языке (других языках народов Российской Федерации) и иностранных языках на материальных и нематериальных носителях;
- Отдел эстампов - плакаты, репродукции, художественные открытки на материальных и нематериальных носителях;
- Отдел нотных изданий и музыкальных звукозаписей - ноты (отечественные и зарубежные) на материальных и нематериальных носителях;
- Фонд микроформ - микрокопии документов;
- Фонд литературы по библиотековедению - аналитические записи на статьи библиотечной тематики.

2.7. По составу данных БЗ могут иметь разные уровни полноты - максимальный, средний и минимальный.

БЗ максимального уровня полноты должны включать библиографическое описание, контролируемые и неконтролируемые точки доступа, классификационные индексы. Все записи получают шифры хранения.

3. Индексирование документов (систематизация и предметизация)

3.1. Тематический доступ в ЭК обеспечивается процессами аналитико-синтетической обработки информации посредством систематизации и предметизации документов:

3.2. Систематизация документов включает:

- анализ содержания документов, определение темы и отраслевой принадлежности документов;
- принятие классификационных решений: определение классификационных индексов основных и вспомогательных таблиц ББК, соответствующих содержанию документов; определение основного места документа при повторном отражении, комбинирование индексов;
- проверка классификационных решений по Генеральному систематическому каталогу, рабочим таблицам ББК, АФ;
- оформление классификационных решений;
- отражение классификационных решений в алфавитно-предметном указателе (АПУ) к каталогу: составление предметных рубрик АПУ; оформление простых, сложных и гнездовых рубрик АПУ; отражение новых рубрик АПУ в систематической контрольной картотеке (АФ);
- отражение классификационных решений в картотеках методических решений, рабочих таблицах ББК, АФ классификационных данных РНБ;
- формирование и поддержка АФ классификационных данных РНБ (машиночитаемые рабочие таблицы ББК).

3.3. Предметизация документов включает:

- анализ содержания документов, определение темы и аспекта ее рассмотрения в документе;
- принятие предметизационных решений: определение предметных рубрик, соответствующих содержанию документов;
- проверка предметизационных решений по АФ предметных рубрик;
- установление связи между БЗ ЭК и соответствующими авторитетными записями предметных рубрик АФ;
- формирование и поддержка АФ предметных рубрик РНБ;
- принятие решений о введении новых и модификации существующих предметных рубрик в АФ;
- отражение методических решений по предметизации в картотеках методических решений и АФ предметных рубрик РНБ.

4. Организация и развитие ЭК библиотеки

4.1. Создание и развитие ЭК включает комплекс направлений:

- пополнение каталога машиночитаемыми БЗ в формате представления библиографических данных RUSMARC в процессе обработки текущих поступлений;
- пополнение каталога машиночитаемыми БЗ в формате представления библиографических данных RUSMARC в процессе рекаталогизации и каталогизации старопечатных книг из фондов библиотеки, не отраженных в библиотечных каталогах;
- пополнение каталога машиночитаемыми БЗ в формате представления библиографических данных RUSMARC в процессе последовательной ретроспективной конверсии карточных и/или печатных каталогов и картотек.

4.2. Организация тематического доступа в ЭК РНБ осуществляется посредством:

- АФ предметных рубрик РНБ;
- машиночитаемых таблиц ББК (в настоящее время — кодированного справочника);
- различных кодированных справочников (кодов специальностей, кода географических регионов и т.д.).

4.3. Авторитетный контроль обеспечивается формированием контролируемых точек доступа для обеспечения поисковых функций в библиотечном каталоге, включая:

- формирование и использование АФ: АФ имен лиц, АФ унифицированных заглавий, АФ наименований организаций (национальный АФ), АФ предметных рубрик РНБ (национальный АФ);
- редактирование ЭК и АФ;
- редактирование машиночитаемых БЗ.

5. Организация и ведение карточных каталогов

5.1. Ведение карточных библиотечных каталогов (поддержание функционирования в заданном режиме) включает их пополнение путем расстановки карточек, внесения исправлений и дополнений, замены и восстановления карточек, доработки внутреннего и внешнего оформления, а также последовательную ретроконверсию каталогов и картотек.

5.2. Карточные каталоги пополняются карточками как полученными из машиночитаемых записей ЭК, так и созданных в ручном режиме (машинописных карточек), включая следующие операции:

- отбор и выгрузку из ЭК БЗ в программу подготовки печатной карточки, централизованную подготовку оригинал-макета и тиража каталожных карточек для системы карточных каталогов;
- расстановку в каталоги новых карточек на текущие поступления, полученных из централизованного тиража на базе БЗ ЭК;
- расстановку в каталоги карточек, созданных в ручном режиме;
- расстановку карточек, заменяемых на новые после редактирования в автоматизированной технологии
- редактирование карточек карточного каталога, связанных с ЭК, через редактирование БЗ в ЭК для последующего перевыпуска и расстановки отредактированных карточек;
- редактирование карточного каталога без связи с ЭК, включающее проверку правильности расстановки карточек, внесение новых шифров и изменение имеющихся шифров на карточке (по извещениям отделов - фондодержателей), исключение карточек, исправление и уточнение библиографических данных в БЗ на карточке.

5.3. Учету подлежат расставленные в карточные каталоги и отредактированные каталожные карточки и БЗ: Конечный показатель рассчитывается путем сложения количества (объема) всех расставленных и отредактированных карточек в карточных каталогах РНБ и отредактированных БЗ ЭК.

Работу по ведению карточных каталогов и ее учет ведут

- Отдел обработки и каталогов;
- Отделы-держатели карточных каталогов.

6. Порядок предоставления отчетности

6.1. Отделы РНБ – держатели каталогов ежемесячно составляют отчет о работе отдела по основным показателям, включая:

- показатель «объем названий/записей», созданных отделом и находящихся в БД ЭК;
- показатель «объем отредактированных и расставленных карточек», а именно: количество расставленных каталожных карточек; количество отредактированных бумажных карточек; количество отредактированных машиночитаемых БЗ в ЭК.

6.2. Отдел обработки и каталогов на основании данных отделов-держателей каталогов по итогам года готовит сводную «Таблицу движения объемов карточных каталогов» РНБ и передает ее до 01.02.следующего года в Планово-экономический отдел.

6.3. Отдел обработки и каталогов ежеквартально осуществляет автоматизированный учет объема ЭК и АФ, а также по итогам календарного года на 01.01 последующего года, протоколируя полученные данные о количестве библиографических и авторитетных записей в ЭК, а также о количестве прироста записей в ЭК по отношению к последней дате учета этих показателей. Протоколы ежеквартально и по итогам года передаются в Планово-экономический отдел.

6.4. Отдел интегрированных библиотечных систем осуществляет загрузку в ЭК БЗ, полученных по завершении ретроконверсии карточных каталогов, протоколируя данные об объеме загрузки, которые не позднее 5 дней со дня завершения загрузки передаются в Планово-экономический отдел.

Показатели работ по библиографической обработке документов и организации каталогов, единицы учета и формы учета

Машиночитаемая каталогизация документов		
Показатель, подлежащий учету	Ед.учета	Форма учета
1	2	3
Библиографическая обработка документов: * библиографическое описание/БЗ * систематизация документов * предметизация документов	название единица хранения	Книга учета БЗ Сводная таблица поступления/выбытия каталогизируемых документов (каждый месяц/год)
Составление авторитетной записи: *создание (редактирование) предметных рубрик; *создание наименований организаций; *создание имен и унифицированных заглавий	название единица хранения	
Включение БЗ в ЭК, в электронные БД		Книга учета количества внесенных в ЭК БЗ Акт приема передачи и загрузки записей в ЭК

Сводная таблица поступления/выбытия каталогизируемых документов в отделе _____
за _____ (месяц) 2000 г.

Дата	Поступило документов на материальных носителях на каталогизацию (назв.)	Выбыло документов на материальных носителях со статусом завершения каталогизации (назв.)	Поступило документов на нематериальных носителях на каталогизацию (назв.)	Завершена каталогизация документов на нематериальных носителях (назв.)	Остаток документов на материальных и нематериальных носителях в ожидании каталогизации (назв/назв.)
Итого:					

Ведение карточных каталогов		
Показатель, подлежащий учету	Ед.учета	Форма учета
1	2	3
Расстановка карточек в каталогах	карточка (бумажная), содержащая БЗ	Книга учета работы по организации карточных каталогов Сводная «Таблица движения объемов карточных каталогов» за год Бланк-заказ на тираж каталожных карточек для системы каталогов
Редактирование карточек	карточка	
Рекаталогизация	БЗ (машиночитаемая)	

Книга учета работы по организации карточных каталогов
отдела _____ за _____ месяц 2000 г.

Дата	Расставлено карточек в каталоги	Изъято карточек из каталога	Отредактировано карточек в карточных каталогах отдела	Отредактировано библиографических записей в ЭК РНБ
Итого:				

Регламент выполнения работы по обеспечению физического сохранения и безопасности фонда РНБ

1. Общие положения

1.1. Сохранность фондов (консервация) - комплекс мероприятий по созданию условий, обеспечивающих длительную и полную сохранность документов, нормативный режим хранения, технологические процессы стабилизации, реставрации документов, изготовление копий документов.

1.2. Консервация документов выполняется на основе приоритетов в соответствии с уникальностью, историко-культурной значимостью, состоянием и частотой использования документов.

В отношении фондов РНБ, находящихся в соответствии с законодательством Российской Федерации на особом режиме охраны, хранения и использования, устанавливаются и реализуются нормативы и требования, соответствующие специфике данного вида культурного наследия.

1.3. Работы по сохранности и безопасности фондов РНБ осуществляются с использованием научно-обоснованных методов сохранения культурных ценностей, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации, ГОСТами, а также нормативными документами РНБ.

Основные нормативные ссылки:

- ГОСТ 7.48-2002 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Термины и определения;
- ГОСТ 7.50-2002 Консервация документов. Общие требования;
- ГОСТ 7.65-92 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Кинодокументы, фотодокументы и документы на микроформах. Общие требования к архивному хранению;
- ГОСТ 13.1.203-84 Репрография. Микрография. Правила хранения микроформ;
- ГОСТ 13.1.117-95 Репрография. Микрография. Хранение микроформ на диазопленках;
- ГОСТ 13.1.101-93 Репрография. Микрография. Микрофильмы на правах подлинника, порядок изготовления, учета, хранения и применения;
- ГОСТ 12.1.004—91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования;
- ГОСТ 12.1.008—76 Система стандартов безопасности труда. Биологическая безопасность. Общие требования и др.

1.4. Управление сохранностью фондов РНБ осуществляет Федеральный центр консервации библиотечных фондов (ФЦКБФ) с участием отделов-фондодержателей в рамках Общероссийской Программы сохранения библиотечных фондов Российской Федерации (2011-2020 гг.) (второй этап Национальной программы сохранения библиотечных фондов Российской Федерации (утв. Приказом министра культуры № 540 от 13 сентября 2000 г.).

2. Содержание работы по консервации библиотечных документов

2.1. Консервация библиотечных документов РНБ осуществляется в следующих аспектах:

- в аспекте превентивных (профилактических) мер защиты;
- в аспекте стабилизации документов;
- в аспекте реставрации документов;
- в аспекте изготовления копий документов.

2.2. Превентивная (профилактическая) консервации подразумевает:

- наличие общей площади помещений для размещения и хранения фондов (в кв. м);

- обеспечение нормативных параметров температурно-влажностного, светового, санитарно-гигиенического режимов хранения фондов;
- гигиеническую обработку, микробиологический надзор и контроль за окружающей средой;
- обеспечение готовности к чрезвычайным ситуациям и ликвидации их последствий путем поддержания системы защиты, обучения персонала/пользователей.

2.2.1. Размещение и хранение библиотечных документов в зависимости от нормативных режимов хранения для их носителей осуществляется в специально оборудованных книгохранилищах в соответствии с ГОСТами (ГОСТ 7.50-90; ГОСТ 13.1.203-84).

Хранилища оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о пожаре (ГОСТ 12.1.004–91) и противопожарным водоснабжением.

2.2.2. В хранилища имеют право доступа заведующий и работники данного хранилища для проведения работ, связанных с организацией хранения документов, а также генеральный директор и его заместители.

Другие лица допускаются в хранилища в исключительных случаях только по решению руководства РНБ и в сопровождении заведующего хранилищем или лица, его замещающего.

2.2.3. Здания РНБ обеспечиваются круглосуточной охраной сотрудниками милиции. Отдаленные книгохранилища оснащаются автоматической охранной сигнализацией с выводом сигнала на пульт вневедомственной охраны.

2.2.4. Технические условия организации и хранения фондов в отделах-фондодержателях (состояние дверей, проходов, доступных для посторонних зон и др.), а также контроль за проходом в РНБ сотрудников и пользователей (включая посетителей мероприятий) обеспечивают сотрудники Службы безопасности и технических служб библиотеки.

2.2.5. Специальная обработка документов в соответствии с требованиями ГОСТа 7.48-2002 осуществляется с целью устранения причин ускоренного старения и разрушения документов; восстановления их свойств, технических характеристик, долговечности и включает:

- совокупность мер биопрофилактики, биозащиты и уничтожения биологических вредителей в хранилищах и на документах;
- переплет документов;
- обеспыливание документов;
- специальную обработку документов в режиме аварийно-спасательных работ.

Специальная обработка аудиовизуальных и машиночитаемых (электронных) документов осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.50 -90.

2.2.6. Работа специалистов по основным направлениям системы микробиологического надзора включает:

- наблюдения за характеристиками микроклимата (контроль температуры и относительной влажности воздуха) и санитарно-гигиеническим режимом хранилищ;
- анализ воздуха книгохранилищ;
- просмотр фондов;
- микробиологическое обследование документов;
- обследование помещений;
- выбор методики обработки документов и помещений после обследования;
- предупреждение возникновения чрезвычайных ситуаций и планирование действий на случай их возникновения;
- поддержания системы мер по спасению фондов в случае возникновения аварийных ситуаций.

2.3. Консервация библиотечных документов в аспекте стабилизации и реставрации выполняется с учетом приоритетов в соответствии с уникальностью, историко-культурной значимостью, состоянием и частотой использования документов.

2.3.1. Специалисты Федерального центра консервации библиотечных фондов (в соответствии с ГОСТ 7.48-2002) осуществляют стабилизация документов:

- на бумаге - индивидуальными и массовыми методами;
- на коже и пергамене - индивидуальными методами.

Стабилизация документов по отношению к механическим факторам осуществляется методами фазового хранения и инкапсулирования.

К части документов РНБ постоянного и длительного хранения при массовой стабилизации применяются методы и материалы наиболее безвредные для документов, способствующие сохранению их эксплуатационных свойств.

2.3.2. Консервация библиотечных документов в аспекте их стабилизации включает следующие организационные операции:

- прием,
- регистрацию и последующую сдачу документов в соответствующие отделы-фондодержатели;

2.4. Консервация библиотечных документов в аспекте реставрации подразумевает классическую реставрацию документов, включая организационные и технологические операции:

- прием, регистрация и последующая сдача документов;
- измерение pH, нейтрализация при необходимости;
- разброшюровка книжного блока;
- подбор реставрационной бумаги;
- укрепление разрывов, восполнение утрат;
- дублирование карт, плакатов, гравюр на батист;
- прессование;
- обрезка реставрационных кромок по исходному формату;
- шитье книжного блока;
- реставрация или изготовление нового стилизованного переплета;
- изготовление замков, жуковин по аналогии с сохранившимися;
- реставрация деревянных досок.

2.5. Консервация библиотечных документов методом механизированной реставрации на листодоливочной машине включает следующие этапы:

- подбор реставрационной бумаги и приготовление бумажной массы;
- восполнение утрат методом долива листа;
- укрепление заплат японской шелковой бумагой;
- прессование;
- обрезка реставрационных кромок по исходному формату;
- фальцовка в тетради;
- обслуживание и модернизация специализированного оборудования (листоделывочная машина), поставка вспомогательных реставрационных материалов, расходных материалов.

2.6. Комплексная научная реставрация включает следующие мероприятия:

- фотофиксацию документа до и после реставрации;
- воссоздание первоначальной формы, щадящая очистка и упрочнение основы документа;
- сохранение всех элементов первоизданности и образа книги;
- восстановление влагосодержания пергаменных документов методом отдаленного увлажнения;

- развитие массовой реставрации методом долива листа.

2.7. Реставрацию документов осуществляют специалисты Федерального центра консервации библиотечных фондов.

Выявлением изданий, нуждающихся в реставрации, занимаются хранители фондов.

2.8. Сведения о работах по стабилизации и реставрации документов фиксируют в реставрационном паспорте или технологическом журнале.

2.9. Консервация библиотечных документов в аспекте изготовления копий осуществляется методами фото-, микро-, ксерокопирования и с использованием электронных технологий (сканирование) в соответствии с требованиями ГОСТа 7.65.

2.9.1. Копирование документов осуществляется в следующих целях:

- формирования путем оцифровки документов системно организованного собрания электронных документов (ЭБ), находящегося во владении РНБ с постоянным адресом в Интернете и выполняющее определенные функции, в том числе расширения номенклатуры услуг для пользователей библиотеки и повышения доступности и качества обслуживания;
- пополнения фонда РНБ отсутствующими профильными документами или недостающими экземплярами документов за прошлые годы;
- обеспечения сохранности и предоставления пользователям доступа к документам из фондов национальной библиотеки Российской Федерации.

2.9.2. В целях обеспечения сохранности и предоставления пользователям доступа к документам из фондов РНБ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации осуществляется изготовление в электронной форме экземпляров:

- ветхих, изношенных, испорченных, дефектных документов;
- единичных и (или) редких документов, рукописей, выдача которых пользователям может привести к их утрате, порче или уничтожению;
- документов, которые записаны на машиночитаемых носителях и для пользования которыми отсутствуют необходимые технические средства;
- документов, которые имеют научное и образовательное значение.

2.10. Правила копирования документов из фондов РНБ установлены на основании Технологического регламента изготовления микрофильмов в РНБ и Инструкции по организации работ по микрофильмированию и сканированию документов из фондов РНБ.

Изготовление копий документов в электронной форме осуществляется с учетом Рекомендаций по оцифровке материалов из фондов библиотек, утв. 23.10.2013 г.

2.11. Изготовление копий документов осуществляют специалисты Сектора репрографии Отдела внешнего обслуживания.

3. Порядок учета и предоставления отчетности по направлениям работы

3.1. Исполнители работ по направлениям ведут следующие учетные документы:

- квартальный отчет по показателям выполняемых работ;
- годовой отчет;
- плановые задания;
- акты сдачи-приемки документов на реставрацию (хранятся постоянно);
- индивидуальная карточка о плане реставратора в месяц в бумажном и электронном виде:
 - заборные карты;
 - требования-накладные;
 - акты списания;
 - журнал входящих документов;
 - журнал исходящих документов;
 - документы по работе со стажерами (копии приказов, планы).

- инструкции по технике безопасности и охране труда;
- инструкции по пожарной безопасности.

3.2. Подача сведений в Планово-экономический отдел осуществляется 1 раз в квартал.

Показатели работ по обеспечению физического сохранения и безопасности фондов, единицы учета и формы учета

Превентивная (профилактика) защита		
Показатель, подлежащий учету	Ед. учета	Форма учета
1	2	3
Площадь помещений для размещения и хранения документов	кв.м	
Стабилизация документов		
Переплет документов	переплет/1 корешок без учета формата	
Очистка и дезинфекция документов	единица хранения	
Контейнерное хранение	контейнер	
Инкапсулирование	капсула	
Реставрация документов		
Реставрация документов в отделах-фондохранителях (мелкий ремонт)	единица хранения	
Реставрация документов с использованием ручных технологий	кв. дм	
Механизированные методы реставрации библиотечных документов методом долива листа	лист	
Копирование документов		
Сканирование документа на бумажной основе (1 стандартный лист формата А4)	количество образов (с пересчет коэффициента сложности для ветхих, текучих, рукописных, уникальных и крупноформатных изданий)	Книга индивидуального учета сетевых электронных документов на нематериальном носителе, находящихся на длительном хранении на серверах РНБ
Сканирование микрофильма (1кадра микрофильма, содержащего две страницы печатного документа)	количество образов	
Микрофильмирование		
Микрофильмирование (газет)	1 газетный лист, в особых случаях происходит пересчет на формат А 4, это связано с крайне ветхими и крупноформатными изданиями	