

Утвержден  
приказом от 05.12.2019 г. № 358

**Порядок обслуживания в Информационно-сервисном центре сектора информационно-сервисного обслуживания информационно-библиографического отдела**

**1. Общие положения**

1.1. Обслуживание пользователей в Информационно-сервисном центре сектора информационно-сервисного обслуживания информационно-библиографического отдела (далее – Центр) осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – РФ), уставом федерального государственного бюджетного учреждения «Российская национальная библиотека» (далее – Учреждение), Правилами пользования Учреждением и настоящим Порядком.

1.2. Центр предназначен для комплексного дополнительного справочно-библиографического обслуживания пользователей (физических и юридических лиц) на основе ресурсов Учреждения и открытых ресурсов сети Интернет.

1.3. Обслуживание пользователей в Центре производится на платной основе в соответствии с Прейскурантом дополнительных услуг, утвержденным генеральным директором Учреждения.

1.4. Центр состоит из компьютерного и справочного залов, размещенных в здании Учреждения по адресу: Санкт-Петербург, Садовая ул., д. 20 (Дом Крылова).

1.5. Режим работы Центра соответствует режиму работы Учреждения, утвержденному генеральным директором Учреждения. С режимом можно ознакомиться в Центре, бесплатном ежемесячном информационном буклете «Режим работы» и на официальном сайте Учреждения. Последний вторник каждого месяца с января по ноябрь, а также 30 и 31 декабря – санитарные дни: пользователи не обслуживаются.

Режим работы Центра может быть изменен, о чем пользователи заблаговременно уведомляются путем размещения соответствующих объявлений в Центре и на официальном сайте Учреждения.

1.6. К работе в Центре допускаются все категории пользователей независимо от наличия или отсутствия читательского билета Учреждения, гражданского и социального статусов. Вход в Центр свободный, без предъявления документов.

1.7. Обслуживание пользователей осуществляется в режимах локального и удаленного доступов. Удаленные пользователи

обслуживаются через web-форму на сайте Центра ([www.infocenter.nlr.ru](http://www.infocenter.nlr.ru)) и по электронной почте ([infocenter@nlr.ru](mailto:infocenter@nlr.ru)).

1.8. Пользователям предоставляются информационно-сервисные услуги за исключением:

1.8.1. заказа, выдачи и копирования изданий из фондов Учреждения;

1.8.2. выдачи официальных справок о переименовании населенных пунктов бывшего СССР;

1.8.3. поиска информации генеалогического характера;

1.8.4. доступа к правовым и патентным базам данных;

1.8.5. создания издательских оригинал-макетов.

1.9. Пользователям, не соблюдающим настоящий Порядок, может быть сделано предупреждение, предложено покинуть Центр или запрещено пользоваться его услугами в порядке, установленном Правилами пользования Учреждением.

1.10. Вопросы обслуживания пользователей, не урегулированные настоящим Порядком, решаются заведующим информационно-библиографическим отделом и заместителем генерального директора по библиотечной работе.

## **2. Порядок предоставления услуг в компьютерном зале Центра**

2.1. Перед началом работы в компьютерном зале пользователь обязан зарегистрироваться у дежурного библиографа Центра и внести предоплату за аренду компьютера, после завершения работы – произвести доплату за фактически использованное компьютерное время и за предоставленные дополнительные услуги.

2.2. Пользователям предоставляется возможность арендовать компьютер для самостоятельной работы с общедоступными ресурсами Интернет, подписными ресурсами удаленного доступа и стандартными лицензионными программами, установленными работниками Учреждения. Пользователи могут осуществлять поиск информации с помощью дежурного библиографа Центра, сохранять необходимую информацию на различных носителях, получать информацию об условиях доступа к сетевым ресурсам, а также о возможностях получения дополнительных сервисных услуг (печать, сканирование, ксерокопирование документов, компьютерный набор текстов).

2.3. Пользователям запрещено:

2.3.1. мешать работе других пользователей, нарушать тишину, пользоваться мобильными телефонами, употреблять еду и напитки;

2.3.2. использовать предоставляемый Учреждением доступ в Интернет для просмотра сайтов порнографического, развлекательного (в том числе социальные сети) или экстремистского характера, а также всех

иных сайтов, содержащих информацию, за распространение которой предусмотрена уголовная или административная ответственность;

2.3.3. производить многоадресную рассылку рекламных и других материалов пользователям Интернет-сети (спам);

2.3.4. совершать действия, противоречащие законодательству РФ в сфере компьютерных коммуникаций, в том числе: устанавливать программное обеспечение (ПО) (включая ICQ, игры и другое ПО, требующее инсталляции на жесткий диск);

2.3.5. изменять настройки операционной системы и программ – браузеров (в первую очередь – настройки подключения и адрес домашней страницы);

2.3.6. осуществлять копирование изданий целиком и использовать полученные материалы в коммерческих целях;

2.3.7. осуществлять несанкционированный доступ к лицензионным (платным) ресурсам, нарушать иные правила, установленные лицензиями на использование отдельных сетевых ресурсов;

2.3.8. применять программные средства для сплошного копирования;

2.3.9. подключать к оборудованию принесенные периферийные устройства и носители информации.

В случае нарушения пользователем указанных в настоящем пункте запретов оказание ему услуг Центра прекращается: прекращается доступ в Интернет и к оборудованию, пользователь обязан покинуть помещение Центра.

### **3. Порядок предоставления услуг в справочном зале Центра**

3.1. Пользователям предоставляется возможность получать консультации дежурного библиографа Центра по методике проведения самостоятельного поиска информации.

3.2. На основании предварительных заявок пользователей осуществляется:

3.2.1. предоставление тематических, уточняющих и фактографических справок, а также подбор полнотекстовых материалов из баз данных научной периодики;

3.2.2. подготовка библиографических списков для учебной, научной и профессиональной деятельности;

3.2.3. редактирование библиографических списков пользователей в соответствии с действующим ГОСТом на библиографическое описание.

3.3. Выполнение заказов на обслуживание в справочном зале Центра производится после внесения пользователем предоплаты в размере 50 % от общей стоимости предоставляемой услуги.