

**ИНСТИТУТ НАУЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ ПО ОБЩЕСТВЕННЫМ НАУКАМ РАН  
(ИНИОН РАН)  
ФУНДАМЕНТАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА**

«Утверждаю»  
Руководитель  
Фундаментальной  
библиотеки ИНИОН РАН



Л.Н. Тихонова

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Временное положение  
о порядке обслуживания пользователей в  
Фундаментальной библиотеке ИНИОН РАН**

**1. Назначение и область применения**

- 1.1 Настоящее положение (далее – Положение) является локальным нормативным документом Фундаментальной библиотеки Института научной информации по общественным наукам Российской академии наук (далее – ФБ ИНИОН РАН).
- 1.2 Положение регламентирует порядок обслуживания пользователей во всех подразделениях библиотечно-информационного и библиотечно-библиографического комплекса ФБ ИНИОН РАН.
- 1.3 Положение носит временный характер и действует на период преодоления ФБ ИНИОН РАН последствий техногенной катастрофы 2015 года.
- 1.4 Положение подлежит пересмотру после вхождения ФБ ИНИОН РАН в полноформатный режим обслуживания.

**2. Нормативные ссылки**

- 2.1 Положение разработано исходя из требований следующих нормативных правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации, часть IV;
- Федеральный Закон № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный Закон N 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный Закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 14, 15);
- Федеральный Закон N 2872-1 «О залоге».

2.2 Положение базируется на Уставе ИНИОН РАН, «Положении/Временном положении о Фундаментальной библиотеке ИНИОН РАН».

2.3 Положение соответствует действующим национальным и межгосударственным стандартам СИБИД:

- ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;
- ГОСТ Р 7.0.104-2019 Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления;
- ГОСТ Р 7.0.103-2018 Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;
- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика. Показатели и единицы исчисления.

### **3. Термины и определения**

Положение опирается на следующие понятия, закрепленные в национальных стандартах СИБИД:

*библиотечно-информационная услуга* (библиотечная услуга): Результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя (ГОСТ Р 7.0.103-2018);

*библиотечно-информационное обслуживание* (библиотечное обслуживание): Вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг (ГОСТ Р 7.0.103-2018);

*виртуальное посещение*: Обращение удаленного пользователя к веб-сайту библиотеки (ГОСТ Р 7.0.103-2018);

*выдача документа*: Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов по всем видам абонементов и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части (ГОСТ Р 7.0.20-2014);

*дистанционное обслуживание* (виртуальное обслуживание): Предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или ее внестационарном подразделении (ГОСТ Р 7.0.103-2018);

*обращение*: Факт пользования услугами библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, через веб-сайт библиотеки;

*обращение к веб-сайту библиотеки*: Сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки (ГОСТ Р 7.0.20-2014);

*обслуживание через сайт библиотеки*: Дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность получения библиотечно-информационных услуг через сайт библиотеки или на адрес электронной почты пользователя (ГОСТ Р 7.0.103-2018);

*обслуживание через социальную сеть*: Дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность связываться с другими лицами с целью общения, совместной работы и/или совместного использования информационных ресурсов при посредничестве библиотеки (ГОСТ Р 7.0.103-2018);

*пользователь*: Физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой (ГОСТ Р 7.0.103-2018);

*посещение*: Зафиксированный приход физического лица в помещение библиотеки, ее внестационарное подразделение или обращение в библиотеку в режиме удаленного (дистанционного) доступа (ГОСТ Р 7.0.103-2018);

*режим оказания библиотечно-информационной услуги*: Совокупность временных, дистанционных, технических и технологических факторов, определяющих способы и каналы доставки/предоставления конкретной формы услуги пользователю (ГОСТ Р 7.0.104-2019);

*стационарное обслуживание*: Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг в помещениях библиотеки (ГОСТ Р 7.0.103-2018);

*электронная услуга* (библиотечно-информационная электронная услуга): Услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети (ГОСТ Р 7.0.103-2018).

#### **4. Организация обслуживания**

4.1 Субъектами обслуживания ФБ ИНИОН РАН являются:

- сотрудники ИНИОН РАН;
- сотрудники научно-исследовательских учреждений РАН;
- профессора и преподаватели высших учебных заведений;
- аспиранты и студенты;
- иные физические лица, получившие разрешение на пользование ФБ от ее персонала;
- пользователи, обратившиеся к ресурсам и услугам ФБ ИНИОН РАН по любым каналам дистанционного доступа.

4.2 Документом, подтверждающим право пользования ФБ ИНИОН РАН, является удостоверение сотрудника НИИ и ВУЗа, студенческий билет, паспорт гражданина РФ, иной документ (по решению руководства ФБ). Для обращения к ФБ ИНИОН РАН в дистанционном режиме удостоверяющий документ не требуется.

4.3 Обслуживание пользователей ФБ ИНИОН РАН осуществляется в следующих подразделениях:

- Отдел библиотечно-информационного обслуживания (ул. Дм. Ульянова, д.3), который функционирует на основе «Положения об Отделе библиотечно-информационного обслуживания Фундаментальной библиотеки» от 7.12. 2007 г.
- Отделение библиотечно-библиографического обслуживания при учреждениях РАН (через отделы ББО, находящиеся в помещениях

НИИ РАН (список отделов ББО см. в Приложении 1), которое функционирует на основе «Положения об Отделении библиотечно-библиографического обслуживания при учреждениях РАН Фундаментальной библиотеки» от 10.12.2007 г.

4.4. Отдел библиотечно-информационного обслуживания осуществляет предоставление услуг в ограниченном объеме:

- в связи с отсутствием у ФБ площадей для библиотечно-информационного обслуживания сторонних читателей, библиотечные услуги предоставляются только сотрудникам ИНИОН РАН;
- сотрудникам ИНИОН РАН предоставляется открытый доступ к литературе (книгам и журналам) в читальном зале новых поступлений в течение 5 дней с момента начала их экспонирования;
- по окончании экспонирования новых поступлений литературы сотрудник ИНИОН РАН имеет возможность выписать необходимое для научно-информационной работы издание на абонемент (кроме периодических изданий, поступающих в длительное пользование в отделы ББО).

4.5. Обслуживание пользователей в отделах ББО ведется в соответствии с имеющимся в каждом отделе Положением.

4.6. Обслуживание пользователей ФБ ИНИОН РАН осуществляется в следующих режимах: непосредственное обслуживание, дистанционное обслуживание.

- в режиме непосредственного обслуживания библиотечно-информационные услуги оказываются пользователям, посетившим соответствующее подразделение ФБ;
- дистанционный режим обслуживания относится к оказанию библиотечно-информационной услуги посредством переписки (через почтовые отделения и электронную почту), посредством телефона, при самостоятельном обращении пользователя на сайт ФБ ИНИОН РАН.

4.7. В рамках организации обслуживания пользователей ФБ ИНИОН РАН имеет право:

- устанавливать и вносить изменения в Правила пользования ФБ ИНИОН РАН;
- вводить дополнительные библиотечные, библиографические и информационные услуги, оказываемые на платной основе;
- определять условия доступа к фондам библиотеки, ее справочно-библиографическому аппарату, электронным ресурсам, генерируемым ФБ.

4.8 В рамках организации обслуживания пользователей ФБ ИНИОН РАН обязана:

- обеспечивать реализацию прав пользователей на библиотечно-информационное обслуживание;
- своевременно доводить до сведения пользователей Правила пользования ФБ ИНИОН РАН и внесенные в них изменения;
- оказывать библиотечно-информационные услуги в определенном на конкретный период времени объеме при надлежащем качестве их оказания;
- своевременно доводить до сведения пользователей прейскурант на оказание платных услуг и вносимые в него изменения;
- обеспечивать свободный доступ к информации о составе действующих фондов;
- обеспечивать доступ к электронным ресурсам, находящимся в оперативном управлении ФБ ИНИОН РАН;
- контролировать выполнение пользователями их обязанностей.

## **5 Права и обязанности пользователей ФБ ИНИОН РАН**

5.3 В настоящее время права пользователей ФБ ИНИОН РАН не могут быть соблюдены полностью в силу ограниченных условий обслуживания.

5.4 Права особых групп пользователей реализуются в рамках возможностей помещений, в которых расположены Отдел библиотечно-информационного обслуживания и отделы ББО в научно-исследовательских учреждениях. Права пользователей с проблемами по зрению реализуются посредством специальных возможностей сайта ИНИОН РАН.

5.5 Пользователи библиотеки имеют право:

- получать имеющуюся на настоящий момент информацию о составе библиотечного фонда, информационных ресурсах и предоставляемых ФБ ИНИОН РАН услугах;
- пользоваться функционирующими частями справочно-библиографического аппарата ФБ ИНИОН РАН;
- получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- получать доступ к фондам и услугам отделов ББО;
- получать доступ к экспонируемым новым поступлениям;
- получать доступ к фонду редких и особоценных документов согласно Положению о фонде редких и особоценных документов ФБ ИНИОН РАН;
- получать тематические, фактографические, уточняющие и библиографические справки, исходя из возможностей ФБ ИНИОН РАН на настоящий момент;

- участвовать в мероприятиях, проводимых ФБ ИНИОН РАН или с ее участием;

- обращаться для разрешения конфликтной ситуации к руководителю ФБ ИНИОН РАН.

#### 5.6 Пользователи ФБ ИНИОН РАН обязаны:

- соблюдать установленные правила пользования ФБ ИНИОН РАН и порядок обращения к ее ресурсам;

- не наносить материальный ущерб ресурсной базе ИНИОН РАН, включая документы, оборудование, инвентарь, а в случае нанесения возместить его в объеме и порядке, установленном ФБ ИНИОН РАН;

- заменять документы библиотеки в случае их утраты или порчи по вине пользователя равноценными либо компенсировать ущерб в размере, установленном нормативными документами ФБ ИНИОН РАН;

- вернуть все полученные документы из фондов ФБ ИНИОН РАН по истечении срока права пользования библиотекой.

#### 5.7 Пользователи, нарушившие свои обязанности:

- могут быть лишены права пользования ФБ ИНИОН РАН;

- могут быть привлечены к административной, гражданско-правовой или уголовной ответственности в соответствии с совершенным нарушением.

## **6 Порядок учета обращений пользователей ФБ ИНИОН РАН**

6.3 Учет непосредственных посещений и оказываемых при этом услуг осуществляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.20-2014.

6.2. Единицами подсчета количества посещений являются:

- приход пользователя в обслуживающие подразделения ФБ ИНИОН РАН и на проводимые библиотекой/с участием библиотеки мероприятия;

- обращение (сессия) к веб-странице ФБ на сайте ИНИОН РАН.

6.3 В режиме непосредственного обслуживания подсчету подлежат:

- посещение ФБ, зафиксированное в контрольном листке или иной форме библиотечной регистрации;

- посещение научных и информационных мероприятий, организованных ФБ или проводимых с ее участием вне зависимости от места проведения мероприятия;

6.4 В режиме дистанционного обслуживания учету подлежат:

- посещение веб-страницы ФБ на сайте ИНИОН РАН;

- дистанционное подключение к трансляции Интернет-конференции, проводимой библиотекой или с ее участием;

- обращение к материалам библиотечных мероприятий, размещенных на ее веб-странице;
- обращение к удаленным лицензионным ресурсам, предоставляемым библиотекой;
- обращение к электронным каталогам и справочно-библиографическим базам данных библиотеки;
- обращение к электронным ресурсам, размещенным на веб-странице библиотеки;
- обращение в библиотеку посредством технологических коммуникационных каналов (телефон, почта, факс, телеграф, электронная почта).

6.5 Общее число пользователей, обратившихся к ФБ ИНИОН РАН дистанционно, входит в общее число зарегистрированных пользователей библиотеки.

6.6 Отчетное число посещений образуется путем суммирования всех обращений к ресурсам и мероприятиям ФБ ИНИОН РАН вне зависимости от каналов коммуникации и режима обслуживания.

## **7 Ответственность за библиотечно-информационное обслуживание**

7.3 Общее руководство организацией обслуживания осуществляется Руководителем ФБ ИНИОН РАН.

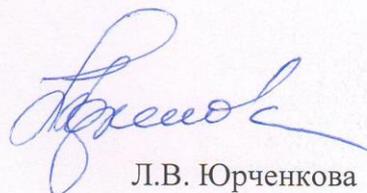
7.4 Ответственность за организацию и качество библиотечно-информационного обслуживания в подразделениях ФБ несут руководители конкретных подразделений.

*Согласовано:*

Руководитель Отдела  
библиотечно-информационного обслуживания

А.В. Алфёрова

Руководитель Отделения  
библиотечно-библиографического обслуживания  
при учреждениях РАН



Л.В. Юрченкова

**Библиотечно-библиографические отделы (Отделы библиотечно-библиографического обслуживания) Фундаментальной библиотеки ИНИОН РАН при научно-исследовательских учреждениях РАН**

	<i>Институт</i>	<i>Адрес</i>
1	Институт археологии	Ул. Дм. Ульянова, 19.1 этаж. Библиотека
2	Архив РАН	Новочерёмушкинская ул., 34. 7-й этаж. К. 701
3	Институт Африки	Ул. Спиридоновка, д. 30/1. 1-й этаж
4	Институт востоковедения	Ул. Рождественка, д. 12. 3-й этаж. К. 306
5	Институт государства и права	Ул. Знаменка, д. 10. 3-й этаж. К. 306
6	Институт Дальнего Востока(ИДВ)	Нахимовский пр-т, д. 32. 12-й этаж. К. 1204
7	Институты российской и всеобщей истории	Ул. Дм. Ульянова, 19. 1-й этаж. К. 11
8	Институт Латинской Америки(ИЛА)	Ул. Большая Ордынка, д. 21. 2-й этаж. К. 12
9	Институт мировой литературы(ИМЛИ)	Ул. Дм. Ульянова, 3. 1-й этаж
10	Институт мировой экономики и международных отношений(ИМЭМО)	Профсоюзная ул., д. 23. 2-й этаж пристройки
11	Институт русского языка	Ул. Волхонка, д. 18/2
12	Институт социологии	Ул. Кржижановского, д. 24/35, корп. 5. 1-й этаж. К. 102
13	Центр политологии	Ул. Кржижановского, д. 24/35, корп. 5. 2-й этаж. К. 209
14	Институт США и Канады(ИСК)	Тетеринский пер., д. 12, стр. 5. 1-й этаж. К. 032
15	Институт философии	Гончарная ул., д. 12, стр. 1. 3-й этаж. К. 301

16	Центральный экономико-математический институт (ЦЭМИ)	Нахимовский пр-т, д. 47. 7-й этаж. К. 717
17	Институт экономики	Нахимовский пр-т, д. 32. 14-й этаж. К. 1401
18	Институт этнологии и антропологии	Ленинский проспект, д. 32а. 4-й этаж. К. 418
19	Кафедра ин. яз.	Фонд временно не доступен
20	Институт истории естествознания и техники (ИИЕТ)	Фонд временно не доступен
21	Институт славяноведения (ИНСЛАВ)	Фонд временно не доступен