

Министерство культуры и национальной политики Кузбасса  
Государственное автономное учреждение культуры  
«Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д.Федорова»  
(ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова)

**П Р И К А З**

«15» июня 2023 г.

№ 123

г. Кемерово

**Об утверждении новой редакции Положения о системе  
библиотечно-информационного обслуживании пользователей**

В целях повышения качества библиотечно-информационных услуг и актуализации регламентирующей документации библиотеки

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить новую редакцию Положения о системе библиотечно-информационного обслуживании пользователей в государственном автономном учреждении культуры «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д. Федорова» (СМК ПД 17-2023 (03) согласно приложению, к настоящему приказу.

2. Главному библиотекарю отдела развития информационной среды Печерской Марии Андреевне:

2.1. Разместить настоящий приказ в сетевой папке «Документы ГНБК».

2.2. Разместить Положение о системе библиотечно-информационного обслуживании пользователей в государственном автономном учреждении культуры «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д. Федорова» (СМК ПД 17-2023 (03) на официальном сайте библиотеки (раздел «Читателям»).

3. Руководителям структурных подразделений библиотеки, ведущих основную деятельность:

3.1. Ознакомить работников с Положением о системе библиотечно-информационного обслуживании пользователей в государственном автономном учреждении культуры «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д. Федорова» (СМК ПД 17-2023 (03) под подпись.

3.2. Разместить Положение о системе библиотечно-информационного обслуживании пользователей в государственном автономном учреждении культуры «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д. Федорова» (СМК ПД 17-2023 (03) в сетевых папках структурных подразделений библиотеки, ведущих основную деятельность.

4. Документоведу Гарбузовой Ольге Станиславовне ознакомить с настоящим приказом руководителей структурных подразделений и должностных лиц библиотеки.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по библиотечной работе Юрьеву Татьяну Юрьевну.

Директор

В.А. Никулина

## ПРОЕКТ ВНОСИТ:

заместитель директора по библиотечным вопросам  
15.06.2023*Т.Ю. Юрьева*

Т.Ю. Юрьева

## СОГЛАСОВАНО:

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Заведующий отделом библиотечного краеведения	Миронова Л.О.	<i>Л.О. Миронова</i>	15.06.23
Заведующий сектором доставки документов отдела «Региональный центр чтения»	Терещенко О.А.	<i>О.А. Терещенко</i>	15.06.23
Заведующий отделом «Центр комплексного обслуживания»	Худякова В.А.	<i>В.А. Худякова</i>	16.06.2023
Заведующий отделом образовательных технологий	Сысина Т.В.	<i>Т.В. Сысина</i>	15.06.2023
Отдел «Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина»	Потапова О.М.	<i>О.М. Потапова</i>	15.06.2023
Заведующий отделом «Музей книги»	Лаврушкина В.И.	<i>В.И. Лаврушкина</i>	15.06.2023
Заведующий отделом правовой и социальной информации	Масальская М.В.	<i>М.В. Масальская</i>	15.06.2023
Заведующий отделом прогнозирования и развития библиотечного дела	Четверикова С.В.	<i>С.В. Четверикова</i>	15.06.23
Заведующий отделом формирования фондов	Бибикова Н.С.	<i>Н.С. Бибикова</i>	15.06.2023
Заведующий отделом сохранности фондов	Елисеева А.В.	<i>А.В. Елисеева</i>	15.06.2023
Заведующий отделом «Центр культурных программ»	Аладьинская Т.В.	<i>Т.В. Аладьинская</i>	15.06.2023

Исполнитель:

документовед

«15» июня 2023 г.

*О.С. Гарбузова*

О.С. Гарбузова


## РАЗОСЛАТЬ:

1. Руководителям структурных подразделений библиотеки, ведущих основную деятельность.

С Приказом №123  
ознакомлена  
Заведующей ОРЦЧ



Ишмеба Ю.А.

 <p>Государственная научная библиотека Кузбасса им. В. Д. Федорова</p>	<p>ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ БИБЛИОТЕЧНО- ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ в государственном автономном учреждении культуры «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д.Федорова»</p>	<p>СМК ПД 17-2023(03)</p> <p>страница 1 из 12</p>
--	--	---

Министерство культуры и национальной политики Кузбасса  
Государственное автономное учреждение культуры  
«Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д.Федорова»

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова  
от «15» 06 2023 г. № 123

**ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**  
в государственном автономном учреждении культуры  
«Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д.Федорова»

СМК ПД 17-2023 (03)

Кемерово, 2023



## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2. НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	3
3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
5. БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	6
6. СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	7
7. ИНФОРМИРОВАНИЕ.....	7
8. ДОКУМЕНТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	8
9. КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	9
10. СПРАВОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	9
11. ОБУЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.....	10
12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ.....	10
ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ.....	11
ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	12



## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее Положение о системе библиотечно-информационного обслуживании пользователей в государственном автономном учреждении культуры «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д. Федорова» (далее - Библиотека) определяет общий порядок организации библиотечно-информационного обслуживания пользователей Библиотеки.

Положение о системе библиотечно-информационного обслуживании пользователей в государственном автономном учреждении культуры «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д. Федорова» относится к числу организационных документов Библиотеки и является обязательным к применению пользователями и работниками Библиотеки.

## 2. НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- 2.1. Конституция Российской Федерации;
- 2.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 2.3. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 2.4. Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 2.5. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 2.6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 2.7. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 2.8. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 2.9. Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;
- 2.10. Закон Кемеровской области от 06.10.1997 № 28-03 «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов»;
- 2.11. ГОСТ 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;
- 2.12. ГОСТ 7.0.20-2014. Библиотечная статистика. Показатели и единицы исчисления;
- 2.13. Устав Библиотеки, Правила пользования Библиотекой, Положение о платных услугах Библиотеки, Прейскурант на дополнительные (платные) услуги Библиотеки и иные регламентирующие документы Библиотеки.

## 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

- 3.1. Абонемент – библиотечно-информационная услуга, предусматривающая выдачу документов во временное пользование вне библиотеки на определенный срок.
- 3.2. База данных (БД) – набор данных, который достаточен для установленной цели и представлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации.
- 3.3. Библиотечно-информационная услуга – результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя.
- 3.4. Библиотечно-информационное обслуживание – вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг.
  - 3.4.1. Библиотечно-информационное обслуживание по виду предоставляемых услуг:



3.4.1.1. Библиографическое обслуживание – предоставление библиографической информации пользователям.

3.4.1.2. Документное обслуживание – предоставление пользователям документов (а также их копий) независимо от вида материального носителя, на котором зафиксирована информация.

3.4.1.3. Информирование – предоставление информации в соответствии с долговременно действующими запросами пользователей.

3.4.1.4. Культурно-просветительское обслуживание – предоставление услуг, обеспечивающих организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования различным категориям пользователей.

3.4.1.5. Обучение пользователей – предоставление услуг, направленных на получение знаний и навыков, содействующих эффективному поиску и использованию источников информации, повышению информационной грамотности, повышению квалификации.

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

3.4.1.7. Справочное обслуживание – предоставление пользователям консультаций, библиографических, фактографических справок в соответствии с их разовыми запросами.

3.4.2. Библиотечно-информационное обслуживание в зависимости от места предоставления услуг:

3.4.2.1. Абонементное обслуживание – предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг по абонементу, по заочному абонементу, по межбиблиотечному абонементу, по международному межбиблиотечному абонементу.

3.4.2.2. Внестанционное обслуживание – предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг вне стационарной библиотеки с целью приближения к месту работы, учебы или местожительства населения.

3.4.2.3. Дистанционное обслуживание (виртуальное обслуживание) – предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или ее внестанционном подразделении (через сайт библиотеки, на адрес электронной почты пользователя, через социальные сети).

3.4.2.4. Стационарное обслуживание – предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг в помещениях библиотеки.

3.4.2.5. Обслуживание в читальном зале – предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг, предполагающих работу в специальном помещении библиотеки.

3.5. Библиографическая консультация – вид библиотечной консультации библиотекаря, указывающий направление самостоятельного поиска (получения) необходимой информации в ответ на разовый запрос пользователя.

3.6. Избирательное распространение информации – предоставление информации, вновь появившейся в информационно-поисковой системе, в соответствии с постоянно действующими информационными запросами пользователей, при наличии обратной связи.

3.7. Информационная грамотность - способность распознавать потребность в информации, идентифицировать, извлекать, оценивать и эффективно использовать информацию.

3.8. Информационная потребность – осознанная необходимость в знании, требуемом для решения научной, учебной, социокультурной или практической задачи, для самообразования или удовлетворения личного интереса.



3.9. Информационный запрос – выраженная на естественном языке информационная потребность, представленная в виде требования пользователя на предоставление библиотечно-информационной услуги.

3.10. Межбиблиотечный абонемент – форма абонемента, основанная на взаимном использовании документов из фондов различных библиотек, путем предоставления документов во временное пользование.

3.11. Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой.

3.11.1. Удаленный пользователь – пользователь, использующий удаленный (дистанционный) доступ к информационным ресурсам.

3.12. Центральная справочная служба Библиотеки – структурное подразделение Библиотеки в лице сектора регистрации пользователей отдела «Центр комплексного обслуживания», который в процессе справочного обслуживания пользователей Библиотеки принимает информационные запросы, их самостоятельно удовлетворяет либо переадресовывает для ответа в иные структурные подразделения Библиотеки.

3.13. ВСС КОРУНБ - Виртуальная справочная служба «Корпорация универсальных научных библиотек».

3.14. СБО – справочно-библиографическое обслуживание.

3.15. ЭБК – Электронная библиотека Кузбасса.

#### **4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. Библиотечно-информационное обслуживание в Библиотеке осуществляется с целью обеспечения библиотечно-информационными услугами пользователей Библиотеки, в том числе удаленных, независимо от их места проживания.

4.2. Библиотечно-информационное обслуживание пользователей Библиотеки является государственной услугой и закреплено в Государственном задании Библиотеки.

4.3. Основные принципы библиотечно-информационного обслуживания пользователей Библиотеке:

4.3.1. Общедоступность обслуживания;

4.3.2. Универсальность тематики обслуживания;

4.3.3. Оперативность обслуживания;

4.3.4. Достоверность предоставляемой информации;

4.3.5. Полнота удовлетворения информационных, культурных и образовательных потребностей пользователей;

4.3.6. Высокая культура обслуживания;

4.3.7. Комфортность условий обслуживания.

4.4. Библиотека ведет библиотечно-информационное обслуживание различных категорий пользователей:

4.4.1. Групповое обслуживание (предоставление библиотечно-информационных услуг определенной группе пользователей);

4.4.2. Индивидуальное обслуживание (предоставление библиотечно-информационных услуг отдельному пользователю);

4.4.3. Массовое обслуживание (предоставление библиотечно-информационных услуг широкому кругу пользователей);

4.4.4. Приоритетное обслуживание (предоставление библиотечно-информационных услуг целевой аудитории).

4.4.4.1. Целевой аудиторией приоритетного обслуживания в Библиотеке являются работники общедоступных библиотек Кемеровской области – Кузбасса, получающие библиотечно-информационное обслуживание в зависимости от профессионального запроса (во исполнение Библиотекой, как центральной библиотеки Кемеровской области – Кузбасса, положений статьи 12 Закона Кемеровской области от





06.10.1997 № 28-03 «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов» по оказанию методической помощи общедоступным библиотекам Кемеровской области – Кузбасса).

4.5. Библиотечно-информационного обслуживание пользователей по виду предоставляемых услуг:

- библиографическое обслуживание;
- документное обслуживание;
- информирование;
- культурно-просветительское обслуживание (в т.ч. выставочное обслуживание);
- обучение пользователей;
- справочное обслуживание.

4.6. Порядок регистрации пользователей для получения библиотечно-информационного обслуживания определяется Правилами пользования Библиотекой.

4.7. Библиотека ведет обслуживание пользователей в стационарном, внестационарном, дистанционном (виртуальном) режимах.

4.8. Пользователи Библиотеки могут воспользоваться абонементным обслуживанием в отделении «Городской абонемент» и в иных залах отдела «Центр комплексного обслуживания», в отделе библиотечного краеведения в соответствии с правилами пользования структурными подразделениями Библиотеки.

4.9. Бесплатные услуги библиотечно-информационного обслуживания пользователей Библиотеки:

- библиотечно-информационные услуги, определенные как бесплатные статьей 7 Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (предоставление информации о наличии конкретного документа в фонде Библиотеки, предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы информирования, консультационная помощь в поиске и выборе источников информации, предоставление во временное пользование документов из библиотечных фондов),

- библиотечно-информационные услуги, оказываемые пользователям в рамках выполнения Государственного задания Библиотеки (библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей Библиотеки в стационарных условиях, вне стационара и удаленно через сеть Интернет, предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав).

4.10. Часть услуг библиотечно-информационного обслуживания пользователей Библиотеки может предоставляться на платной основе согласно Положению о платных услугах Библиотеки и Прейскуранту на дополнительные (платные) услуги Библиотеки.

## **5. БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

5.1. Библиографическое обслуживание пользователей осуществляют следующие отделы Библиотеки:

- Отдел «Центр комплексного обслуживания»;
- Отдел библиотечного краеведения;
- Отдел «Региональный центр чтения»;
- Отдел «Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б. Н. Ельцина»;
- Отдел образовательных технологий;
- Отдел «Музей книги»;
- Отдел правовой и социальной информации.

5.2. Библиографическое обслуживание ведется в стационарном и дистанционном режимах путем предоставления информации о библиотечном фонде через сайт Библиотеки, осуществляется на бесплатной основе (плата может взиматься за пользование оборудованием и услугу доступа к сети Интернет в соответствии с Прейскурантом на дополнительные (платные) услуги Библиотеки).



5.3. Библиографическое обслуживание пользователей Библиотеки ведется в соответствии с Административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области».

## **6. СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

6.1. СБО пользователей осуществляют следующие отделы Библиотеки:

6.1.1. Отдел «Центр комплексного обслуживания»;

6.1.2. Отдел библиотечного краеведения;

6.1.3. Отдел «Региональный центр чтения»;

6.1.4. Отдел «Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина»;

6.1.5. Отдел образовательных технологий;

6.1.6. Отдел прогнозирования и развития библиотечного дела;

6.1.7. Отдел «Музей книги»;

6.1.8. Отдел правовой и социальной информации.

6.2. Структурные подразделения Библиотеки, осуществляющие СБО в рамках взаимодействия между отделами Библиотеки и с другими организациями: отдел сохранности фондов, отдел формирования фондов.

6.3. Организационную структуру СБО дополняют справочные службы Библиотеки:

6.3.1. Служба предметных библиотекарей (выполнение запросов, поступивших в виртуальную справочную службу «Спроси предметного библиотекаря», осуществляется на основе Положения о группе предметных библиотекарей).

6.3.2. Служба сервиса ЭБК (выполнение запросов на основе использования электронных информационных ресурсов Библиотеки, корпоративных информационных ресурсов библиотек - участниц ЭБК и общедоступных информационных ресурсов иных библиотечно-информационных организаций осуществляется в соответствии с Положением о Службе сервиса ЭБК).

6.3.3. Онлайн-справка Библиотеки (выполнение письменных информационных запросов, поступающих на сотовый телефонный номер центральной справочной службы Библиотеки: +7 923-600-1559 в мессенджере «Телеграм»).

6.4. Библиотека является участницей международного проекта «Виртуальная справочная служба «Корпорация универсальных научных библиотек» (организатор – Российская национальная библиотека). На запросы удаленных пользователей, поступающих от администраторов ВСС КОРУНБ, отвечает оператор ВСС КОРУНБ Библиотеки. Ответы размещаются на сайте корпоративного проекта [http://korunb.nlr.ru/query\\_form.php](http://korunb.nlr.ru/query_form.php).

6.5. Для осуществления дистанционного обслуживания пользователей Библиотеки применяется онлайн-сервис платных услуг Либхэлп (Магазин библиотечных услуг), деятельность которого регламентирована Положением об онлайн-сервисе платных услуг Либхэлп, Инструкцией по выполнению заказа на онлайн-сервисе платных услуг Либхэлп.

## **7. ИНФОРМИРОВАНИЕ**

7.1. Информирование (в традиционном и виртуальном режимах) осуществляется в соответствии с договорами на библиотечно-информационное обслуживание, заключенными между абонентами информирования и Библиотекой, а также в рамках корпоративных проектов Библиотеки.

7.2. Информирование абонентов может осуществляться на внедоговорной основе с учетом иных видов библиотечно-информационного обслуживания.

7.3. Информирование в Библиотеке осуществляют следующие отделы:

7.3.1. Отдел «Центр комплексного обслуживания».

7.3.2. Отдел библиотечного краеведения.



7.3.3. Отдел «Региональный центр чтения».

7.3.4. Отдел правовой и социальной информации.

7.4. Виды информирования пользователей:

7.4.1. Индивидуальное информирование абонентов;

7.4.2. Групповое (коллективное) информирование абонентов;

7.4.3. Избирательное распространение информации.

7.5. В рамках информирования абонентам предоставляется справочно-библиографическая информация.

## 8. ДОКУМЕНТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

8.1. Документное обслуживание в Библиотеке является инструментом удовлетворения информационных потребностей пользователей на основе предоставления документов различных типов и видов, их копий, при соблюдении требований Гражданского кодекса Российской Федерации.

8.2. Документное обслуживание пользователей осуществляется в следующих режимах: в традиционном, в локальном на основе внутренней сети Библиотеки и в виртуальном на основе сети Интернет через сайт Библиотеки (<http://kemrsl.ru>), библиотечный портал Кемеровской области (<http://lib42.ru>) и Магазин библиотечных услуг Либхэлп (ЛибХэлп ([libhelp.ru](http://libhelp.ru))).

8.3. Документное обслуживание пользователей, в том числе удаленных, осуществляют следующие отделы:

8.3.1. Отдел «Центр комплексного обслуживания»;

8.3.2. Отдел библиотечного краеведения;

8.3.3. Отдел «Региональный центр чтения».

8.3.4. Отдел «Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина»;

8.3.5. Отдел образовательных технологий;

8.3.6. Отдел прогнозирования и развития библиотечного дела;

8.3.7. Отдел сохранности фондов

8.3.8. Отдел правовой и социальной информации.

8.3.9. Отдел «Музей книги».

8.4. Виды документного обслуживания пользователей:

8.4.1. Предоставление документов в читальных залах Библиотеки по информационным запросам пользователей с возможностью предварительного заказа и бронирования в соответствии с Правилами пользования Библиотекой, Правилами пользования структурными подразделениями Библиотеки.

8.4.2. Выдача документов на дом пользователям с возможностью предварительного заказа и бронирования в соответствии с Правилами пользования Библиотекой, Правилами пользования структурными подразделениями Библиотеки.

8.4.3. Предоставление печатных копий документов или их фрагментов пользователям в соответствии с ограничениями Гражданского кодекса Российской Федерации.

8.4.4. Предоставление электронных копий документов пользователям на основе технологии электронной доставки документов и библиотекам-участникам корпоративного проекта «Электронная библиотека Кузбасса» в рамках работы Службы сервиса ЭБК в соответствии с ограничениями Гражданского кодекса Российской Федерации.

8.4.5. Предоставление документов пользователям Библиотеки по межбиблиотечному абонементу.

8.4.6. Предоставление доступа к полнотекстовым БД и электронным коллекциям документов Библиотеки в локальном и удаленном режимах через сайт Библиотеки.



8.5. Документное обслуживание пользователей Библиотеки ведется в соответствии с Положением о «сквозном обслуживании» пользователей Библиотеки и Правилами пользования структурными подразделениями Библиотеки, непосредственно осуществляющими процесс документного обслуживания в Библиотеке.

8.6. Документное обслуживание пользователей Библиотеки электронными документами и копиями ведется в соответствии с Административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в государственных библиотеках Кемеровской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

## 9. КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

9.1. Культурно-просветительское обслуживание в Библиотеке является инструментом приобщения пользователей к культурным ценностям, научным знаниям и чтению, удовлетворения досуговых потребностей пользователей, их потребностей в творческой самореализации.

9.2. Виды культурно-просветительского обслуживания пользователей:

9.2.1 Проведение культурно-просветительских мероприятий (театрализованных праздников, фестивалей, конкурсов, концертов, литературных балов, акций и др.).

9.2.2 Создание и развитие клубных формирований различных направлений.

9.2.3 Организация выставочной деятельности самостоятельно и в координации с творческими объединениями (книжно-иллюстративные, художественные выставки, выставки декоративно-прикладного искусства, фотовыставки и др.).

9.3. В реализации культурно-просветительского обслуживания участвуют следующие отделы Библиотеки:

9.3.1. Отдел «Центр культурных программ».

9.3.2. Отдел «Центр комплексного обслуживания».

9.3.3. Отдел библиотечного краеведения.

9.3.4. Отдел «Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина».

9.3.5. Отдел «Региональный центр чтения».

9.3.6. Отдел образовательных технологий.

9.3.7. Отдел прогнозирования и развития библиотечного дела.

9.3.8. Отдел сохранности фондов.

9.3.9. Отдел формирования фондов.

9.3.10. Отдел правовой и социальной информации.

9.3.11. Отдел «Музей книги».

9.4. Культурно-просветительское обслуживание ведется в соответствии с Регламентом культурно-досуговой деятельности Библиотеки.

## 10. СПРАВОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

10.1. Справочное обслуживание в Библиотеке построено на основе разовых запросов пользователей о библиотечно-информационных услугах и возможностях библиотеки в стационарном, внестационарном, дистанционном режимах (через сайт, социальные сети, по телефону, электронной почте).

10.2. В рамках справочного обслуживания пользователей ведутся следующие устные и письменные, индивидуальные и групповые консультации:

10.2.1. Библиографическая консультация.

10.2.2. Ориентирующая консультация (разъяснение библиотекаря о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, о направлениях деятельности Библиотеки и работе структурных подразделений Библиотеки, о проводимых мероприятиях, иных услугах и информационных ресурсах Библиотеки).



10.2.3. Вспомогательно-техническая консультация (разъяснение библиотекаря по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д.).

10.2.4. Факультативная консультация, выполненная на легитимном основании в помещении Библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.).

10.3. В предоставлении справочного обслуживания пользователям Библиотеки участвуют все структурные подразделения Библиотеки, ведущие основную деятельность. В случае поступления информационного запроса не по профилю структурного подразделения Библиотеки, он переадресуется по назначению или в центральную справочную службу Библиотеки.

10.4. Прием обращений граждан в Виртуальную приемную на сайте Библиотеки не является справочным обслуживанием. На вопросы, поступившие в Виртуальную приемную, отвечает администрация Библиотеки. В случае поступления вопросов справочного характера, они перенаправляются в центральную справочную службу Библиотеки.

## **11. ОБУЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

11.1. Обучение пользователей Библиотеки по двум направлениям с выдачей сертификата / удостоверения установленного образца осуществляет отдел образовательных технологий на основании лицензии на образовательную деятельность, Положения об образовательной деятельности Библиотеки, Прейскуранта на дополнительные (платные) услуги Библиотеки, Положения об отделе образовательных технологий:


11.1.1. В рамках дополнительных общеобразовательных программ в области информационных технологий, использования персонального компьютера и Интернет в различных сферах жизнедеятельности.

11.1.2. В рамках дополнительных профессиональных программ повышения квалификации работников общедоступных библиотек Кемеровской области - Кузбасса.

11.2. Отдел образовательных технологий проводит групповые и индивидуальные консультации, семинары по информационной грамотности, пользованию цифровыми сервисами и технологиями.

## **12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И БИБЛИОТЕКИ**

Права и обязанности пользователей и Библиотеки в процессе библиотечно-информационного обслуживания пользователей определены Правилами пользования Библиотекой.

 Государственная научная библиотека Кузбасса им. В. Д. Федорова	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ в государственном автономном учреждении культуры «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д.Федорова»	СМК ПД 17-2023(03)
		страница 11 из 12

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

### 1 РАЗРАБОТАНО

Должность	ФИО
Заместитель директора по библиотечной работе	Юрьева Т.Ю.

### 2 КОНСУЛЬТАНТЫ

Должность	ФИО
Заведующий отделом библиотечного краеведения	Миронова Л.О.
Заведующий сектором доставки документов отдела «Региональный центр чтения»	Терещенко О.А.
Заведующий отделом «Центр комплексного обслуживания»	Худякова В.А.
Заведующий отделом образовательных технологий	Сысина Т.В.
Отдел «Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина»	Потапова О.М.
Заведующий отделом «Музей книги»	Лаврушкина В.И.
Заведующий отделом правовой и социальной информации	Масальская М.В.
Заведующий отделом прогнозирования и развития библиотечного дела	Четверикова С.В.
Заведующий отделом формирования фондов	Бибикова Н.С.
Заведующий отделом сохранности фондов	Елисеева А.В.
Заведующий отделом «Центр культурных программ»	Аладьинская Т.В.

Подписи и даты зафиксированы в приказе ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова от «15» июня 2023 г. № 123

**4 ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ** с даты утверждения приказом директора ГАУК ГНБК им. В.Д.Федорова от «15» июня 2023 г. № 123

### 5 СПИСОК РАССЫЛКИ

#### Контрольный экземпляр документа (электронный):

Сетевая папка «Документы ГНБК» в системе хранения данных библиотеки.

#### Электронные копии документа:

Сетевые папки структурных подразделений библиотеки, ведущих основную деятельность, в системе хранения данных библиотеки.

Официальный сайт библиотеки (раздел «Читателям»).

