

## **Порядок обслуживания в Информационно-сервисном центре ФГБУ «Российская национальная библиотека»**

### **1. Общие положения.**

- 1.1. Информационно-сервисный центр (далее – Центр) является структурным подразделением Информационно-библиографического отдела, осуществляющим комплексное справочно-библиографическое обслуживание пользователей (физических и юридических лиц) на основе традиционных и электронных ресурсов РНБ.
- 1.2. Обслуживание пользователей в Центре осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом РНБ, Правилами пользования читальными залами РНБ и настоящим Порядком.
- 1.3. Вопросы обслуживания пользователей, не урегулированные настоящим Порядком, разрешаются заведующим Информационно-библиографическим отделом.
- 1.4. Обслуживание пользователей в Центре производится на платной основе в соответствии с Прейскурантом дополнительных услуг, утвержденным генеральным директором РНБ.
- 1.5. Центр состоит из компьютерного и справочного залов, расположенных в Главном здании РНБ по адресу: Садовая ул., д. 20 (Дом Крылова), 1 этаж.
- 1.6. Режим работы Центра: понедельник-суббота с 10 до 20 час., воскресенье – выходной.
- 1.7. К работе в Центре допускаются все категории пользователей, независимо от наличия читательского билета РНБ, гражданского и социального статусов. Вход в Центр свободный, без предъявления документов.
- 1.8. 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)).
- 1.9. Пользователям, не соблюдающим настоящий Порядок, может быть сделано предупреждение, предложено покинуть Центр или запрещено пользоваться его услугами в порядке, установленном Правилами пользования читальными залами РНБ.

### **2. Обслуживание в компьютерном зале Информационно-сервисного центра.**

- 2.1. Пользователям предоставляется возможность:
  - арендовать компьютер для самостоятельной работы с общедоступными ресурсами Интернет, подписными ресурсами удалённого доступа и стандартными лицензионными программами, установленными сотрудниками РНБ;

- осуществлять поиск информации с помощью консультанта (дежурного библиографа);
- сохранять необходимую информацию на различные носители;
- получать информацию об условиях доступа к сетевым ресурсам, а также о возможностях получения дополнительных сервисных услуг (печать, сканирование, ксерокопирование документов).

2.2. Перед началом работы в компьютерном зале пользователь обязан зарегистрироваться у дежурного библиографа, внести предоплату за аренду компьютера (минимальное время аренды 15 минут), после завершения работы произвести доплату за фактически использованное компьютерное время, а также за предоставленные дополнительные услуги.

2.3. Пользователям не разрешается:

- осуществлять несанкционированный доступ к лицензионным (платным) ресурсам;
- применять программные средства для сплошного копирования и использовать полученные материалы в коммерческих целях;
- использовать предоставляемый РНБ доступ в Интернет для просмотра сайтов эротического и порнографического характера, а также материалов, связанных с пропагандой терроризма и экстремистской деятельности;
- производить "многоадресную" рассылку рекламных и других материалов пользователям Интернет сети (спам);
- совершать действия, противоречащие законодательству РФ в сфере компьютерных коммуникаций;
- устанавливать программное обеспечение (ПО) (включая ICQ, игры и другое ПО, требующее инсталляции на жесткий диск);
- изменять настройки операционной системы и программ-браузеров (в первую очередь настройки подключения и адрес домашней страницы);
- подключать к ПК принесенные периферийные устройства и носители информации;
- мешать работе других пользователей, нарушать тишину, пользоваться мобильными телефонами, употреблять еду и напитки.

### **3. Обслуживание в справочном зале Информационно-сервисного центра.**

3.1. Пользователям предоставляется возможность в режиме реального времени получать консультации дежурного библиографа по методике проведения самостоятельного поиска информации.

3.2. На основании предварительных заявок пользователей осуществляется:

- предоставление тематических, уточняющих и фактографических справок, а также подбор полнотекстовых материалов из баз данных научной периодики;
- подготовка библиографических списков для учебных, научных и исследовательских работ;
- редактирование библиографических списков пользователей в соответствии с действующим ГОСТом на библиографическое описание.

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

3.4. Пользователям не предоставляются следующие услуги:

- заказ, выдача и копирование изданий из фондов РНБ;
- выдача официальных справок о переименовании населенных пунктов бывшего СССР;
- поиск информации генеалогического характера;
- доступ к правовым и патентным базам данных;
- компьютерный набор текста, создание оригинал-макетов и презентаций;
- проведение занятий по обучению компьютерной грамотности, а также работе с отдельными программными продуктами.