



Департамент культуры и национальной политики Кемеровской области
Государственное бюджетное учреждение культуры
«Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д.Федорова»



ПОЛОЖЕНИЕ
Об обслуживании
Государственного бюджетного учреждения культуры
«Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»

СМК ДП 17-2015

Кемерово 2015



СОДЕРЖАНИЕ

1	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2	НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	3
3	ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
4	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
5	ДОКУМЕНТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	7
6	ИНФОРМИРОВАНИЕ АБОНЕНТОВ	8
7	СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	9
8	ВИРТУАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	10
9	КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	12
10	МЕТОДИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	12
11	ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	13
12	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.....	14
13	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ	15
14	ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ	16
	ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ	17
	ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	18



1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее Положение об обслуживании в государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова» (далее – Положение об обслуживании) определяют общий порядок организации обслуживания пользователей, порядок доступа к фондам Библиотеки, права и обязанности пользователей и Учреждения.

Положение об обслуживании относятся к числу организационных документов Государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д.Федорова» (далее - Учреждение) и являются обязательными к применению всеми пользователями и сотрудниками Учреждения.

Обслуживание в Учреждении осуществляется с целью обеспечения информационно-библиотечными продуктами и услугами пользователей, в том числе и удаленных, независимо от места проживания.

Положение об обслуживании могут изменяться и дополняться администрацией Учреждения по мере необходимости. Положение об обслуживании распространяется на физических и юридических лиц, а также лиц, обратившихся в Учреждение через электронные информационные сети.

Пользователями Учреждения могут стать:

- граждане Российской Федерации и зарубежных стран по предъявлении документа, удостоверяющего личность;
- граждане, имеющие постоянную регистрацию в г. Кемерово, могут пользоваться услугами абонента структурных подразделений Учреждения, занимающихся обслуживанием читателей.

2 НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- 1) Конституция Российской Федерации
- 2) Гражданский кодекс российской Федерации
- 3) Гражданско-процессуальный кодекс Российской Федерации;
- 4) Федеральный закон от 2.07.2012 г. «О противодействии экстремистской деятельности»
- 5) Основы законодательства о культуре
- 6) Федеральный закон от 29.12. 1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 7) Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 8) Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- 9) Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 10) ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИБД Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления.
- 11) ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования» (ISO 9001:2008 «Quality management systems – Requirement»).
- 12) ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (ISO 9000:2005 «Quality management systems – Fundamentals and vocabulary»).
- 13) Закон Кемеровской области от 06.10.1997 №28-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов»;
- 14) Правила пользования государственным бюджетным учреждением культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова».
- 15) Положение об обслуживании в государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова».
- 16) Положение о справочно-библиографическом обслуживании государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова».



- 17) Положение о виртуальном обслуживании государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова».
- 18) Положение об официальном Web сайте государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»
- 19) Положение об официальном Web-сайте «Библиотечный портал Кемеровской области»
- 20) Правила пользования структурных подразделений Государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»
- 21) Правила по предоставлению услуг по копированию и сканированию в государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»
- 22) Положение о платных услугах государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»
- 23) Положение об Электронной библиотеке Кузбасса
- 24) Положение о культурно- досуговой деятельности государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»
- 25) Положение о методической деятельности государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»
- 26) Положение об образовательной деятельности государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Положении используются следующие определения и сокращения:

документное обслуживание- предоставление пользователю текста документа независимо от вида материального носителя, на котором зафиксирована информация

избирательное распространение информации (ИРИ) - это система информационного обслуживания, обеспечивающая систематическое информирование о текущих поступлениях информационных источников в соответствии с действующими запросами пользователей при обязательной обратной связи;

индивидуальное, групповое информирование - осуществляется в соответствии с постоянно действующими (долговременными) запросами или потребностями отдельного пользователя или группы пользователей библиотеки;

информирование- систематическое обеспечение информацией абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом;

информирование массовое- не ориентированное на определенную группу пользователей и не учитывающее их конкретных информационных потребностей. Это

информирование широкого круга потребителей информации по социально значимым темам;

пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами;

предметный библиотечарь - группа высококвалифицированных профессиональных библиотечарей, в обязанность которых входит организация информационного поиска и заказа документов по курируемой ими отрасли знания, предмета, направления науки, производства и т.д.

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.);

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, получения навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении и пр.;

бизнес-процесс- это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов основной деятельности учреждения, направленных на предоставление библиотечно-информационных услуг;

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

консультация – форма методической помощи по какому-либо вопросу библиотечной работы. Может быть индивидуальной или групповой, устной или письменной. Может предназначаться читателям или сотрудникам библиотек;

копия документа – идентичное воспроизведение содержания и / или внешнего облика документа на любом носителе и в любом формате представления;

электронная копия документа – цифровая копия утвержденного документа, содержащая все реквизиты, требования к наличию которых установлены в ДП «Управление документацией».

электронный документ – документ, зафиксированный на электронном носителе и предназначенный для передачи во времени и пространстве с использованием электронных средств связи с целью взаимодействия, согласования, общественного использования и хранения;

культурно-досуговая деятельность - деятельность по распространению и освоению культурных ценностей, по предоставлению населению услуг социально-культурного, просветительского и развлекательного характера, по созданию условий для занятий любительским творчеством.

образовательная деятельность - процесс, направленный на ведение образовательной деятельности по реализации дополнительных общеобразовательных программ, нацеленных на удовлетворение индивидуальных потребностей населения в интеллектуальном развитии, получении навыков работы с новыми информационными технологиями; работе с услугами электронного правительства, проведения семинаров по использованию ресурсов Интернет и учреждения, правилам работы с правовыми базами данных

методическая деятельность –деятельность, направленная на инновационное развитие библиотек (библиотечных систем), включающая элементы исследовательской, управленческой и педагогической деятельности

агрегатор - компания, занимающаяся установлением множественных договоренностей с отдельными контент- и сервис-провайдерами, а также с операторами для облегчения процесса организации доставки контента его потребителям - абонентам.

контент - медиаэлементы и информация (картинки, музыкальные файлы, текстовая информация, информация о местоположении, видеоролики, видеопоток, речевые сообщения). У контента всегда есть правообладатель.

контент-провайдер - компания или частное лицо - правообладатель контента, например, книг, медиаэлементов (картинок, фотографий и т.п.). Контент-провайдер занимается реализацией принадлежащего ему контента или прав на его использование абонентам самостоятельно, либо через оператора, агрегатора или сервис-провайдера.

правообладатель - физическое или юридическое лицо, являющееся обладателем прав на тот или иной контент

МБА – межбиблиотечный абонемент;

СБА – справочно-библиографический аппарат;

СБО – справочно-библиографическое обслуживание;

ДО- документное обслуживание;

ИА- информирование абонентов;



ЭБК- Электронная библиотека Кузбасса;
ВО- виртуальное обслуживание;
ЭДД- электронная доставка;
ИРИ- избирательное распространение информации
ДОР- дифференцированное обслуживание руководства
БД- базы данных
КДД- культурно-досуговая деятельность

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Обслуживание в Государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова» (далее Учреждение) осуществляется с целью обеспечения информационно-библиотечными продуктами и услугами пользователей Учреждения, в том числе и удаленных, независимо от места проживания.

4.2. Обслуживание пользователей Учреждения является государственной услугой и закреплено в Государственном задании Государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова».

4.3. Основные принципы обслуживания в Учреждении:

- общедоступность библиотечного обслуживания;
- универсальность тематики;
- оперативность обслуживания;
- достоверность предоставляемой информации;
- ориентация на максимальное и качественное удовлетворение информационных, культурных и образовательных потребностей пользователей Учреждения;
- качественное комплектование фонда различными источниками информации, их рациональное размещение;
- непрерывное развитие технологии обслуживания в Учреждении в соответствии с современными информационными технологиями и потребностями пользователей;
- расширение ассортимента информационных продуктов и услуг, направленных на удовлетворение информационных потребностей пользователей в процессе их обслуживания в Учреждении;
- создание комфортных условий для пользователей в процессе обслуживания в Учреждении;
- обеспечение пользователям оперативного и комфортного доступа к информационным ресурсам Учреждения, а также к ресурсам других библиотек, информационных центров и сети Интернет;
- корректность взаимного общения между сотрудниками Учреждения и пользователями в процессе обслуживания.

4.4. Обслуживание в Учреждении состоит из следующих направлений:

- документное обслуживание;
- информирование абонентов;
- справочно-библиографическое обслуживание;
- сервисное обслуживание в доконтрольной зоне Учреждения;
- культурно-досуговое обслуживание;
- образовательная деятельность;
- методическая деятельность;



- виртуальное обслуживание.

4.5. Особенности технологии обслуживания связаны также и с различными типами пользователей Учреждения, на которых оно направлено:

- постоянные читатели Учреждения (посетители Учреждения на основе постоянных читательских билетов);
- временные читатели Учреждения (посетители Учреждения на основе билета разового посещения);
- абоненты;
- удаленные пользователи;
- посетители культурно-досуговых мероприятий Учреждения (на основе визитной карточки или специального пропуска);
- сотрудники Учреждения.

4.6. Сотрудники Учреждения также являются ее пользователями, однако в отношении их действуют дополнительные условия и порядок обслуживания, связанные с особым статусом работника Библиотеки.

4.7. Процесс обслуживания обеспечивается работой всех структурных подразделений Учреждения, ответственных за основные бизнес-процессы библиотечной деятельности, а также структурных подразделений, обеспечивающих функционирование основных бизнес-процессов.

4.8. Для обеспечения максимально полного удовлетворения информационных потребностей пользователей в процессе создания информационных продуктов и услуг задействуются различные структурные подразделения Учреждения.

4.9. Учет процесса обслуживания осуществляется по различным статистическим показателям в соответствии с «Положением о системе показателей статистического учета в ГБУК КеМОНБ им. В.Д. Федорова», «Положением о системе форм статистического учета в ГБУК КеМОНБ им. В.Д. Федорова» и Инструкцией по заполнению первичных форм статистического учета в ГБУК КеМОНБ им. В.Д. Федорова».

5 ДОКУМЕНТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

5.1. Документное обслуживание в Государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова» является инструментом удовлетворения информационных потребностей пользователей на основе предоставления документов различных типов и видов, а также их копий.

5.2. Документное обслуживание в Учреждении (далее - ДО) осуществляется в различных режимах; в традиционном и виртуальном режиме на основе сети Интернет через официальный сайт Учреждения <http://kemrsl.ru> и библиотечный портал Кемеровской области <http://lib42.ru>

5.3. Документное обслуживание пользователей, в том числе и удаленных, осуществляют следующие отделы Учреждения:

- Центр комплексного обслуживания;
- Отдел библиотечного краеведения;
- Отдел хранения основного фонда;



- Публичный центр правовой и социальной информации;
- Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина;
- Информационно-справочный отдел;
- Центр культурных программ;
- Отдел прогнозирования и развития библиотечного дела.

5.4. Основные направления ДО:

- предоставление документов в читальных залах Учреждения по запросам пользователей с возможностью предварительного заказа и бронирования литературы;
- выдача документов на дом пользователям с возможностью предварительного заказа и бронирования литературы в соответствии с Правилами пользования Государственным бюджетным учреждением культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»;
- предоставление копий документов или их фрагментов пользователям Учреждения в соответствии с Правилами по предоставлению услуг по копированию и сканированию в государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»;
- предоставление электронных копий документов пользователям Учреждения на основе технологии электронной доставки документов;
- предоставление документов пользователям Учреждения на основе технологии межбиблиотечного абонемента;
- предоставление доступа удаленным пользователям к полнотекстовым базам данных и электронным коллекциям документов Учреждения на официальном сайте;
- предоставление доступа к полнотекстовым базам данных, приобретенных Учреждением у агрегаторов;
- предоставление электронных копий документов и фрагментов документов библиотекам-участникам корпоративного проекта «Электронная библиотека Кузбасса» (далее - ЭБК) в рамках работы Службы сервиса;
- организация и проведение выставок литературы из фондов, как в традиционном, так и электронном виде, в том числе за пределами Учреждения.

5.5. Документное обслуживание в Учреждении 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»;
- Административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области»
- Положением о сквозном обслуживании пользователей в отделе «Центр комплексного обслуживания» и Правилами пользования структурными подразделениями, непосредственно осуществляющих процесс обслуживания в Учреждении.

5.6. Документное обслуживание пользователей Учреждения ведется при полном соблюдении Ч.4 Гражданского кодекса Российской Федерации.

6 ИНФОРМИРОВАНИЕ АБОНЕНТОВ



6.1. Информирование абонентов в Государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова – это процесс обеспечения заинтересованных пользователей Учреждения необходимой информацией, в соответствии с их информационными запросами.

6.2. Информирование абонентов (далее - ИА) осуществляется в соответствии с договорами на информационное обслуживание, заключенными между абонентами и Учреждением, а также в рамках корпоративных проектов Учреждения, как в традиционном, так и в виртуальном режиме.

6.3. Информирование абонентов может осуществляться и на внедоговорной основе в тесной взаимосвязи с другими направлениями обслуживания.

6.4. ИА абонентов Учреждения осуществляют следующие отделы:

- Центр комплексного обслуживания;
- Отдел библиотечного краеведения;
- Публичный центр правовой и социальной информации;
- Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина;
- Информационно-справочный отдел;
- Отдел информационной политики и внешних связей;
- Центр культурных программ;
- Центр комплектования и каталогизации;
- Отдел прогнозирования и развития библиотечного дела.

6.5. Основные направления ИА Учреждения:

- Индивидуальное информирование абонентов;
- групповое (коллективное информирование абонентов Учреждения);
- массовое информирование;
- избирательное распространение информации (ИРИ, ДОР).

6.6. Локальной организационно-нормативной базой информационного обслуживания в Учреждении являются Положения структурных подразделений, непосредственно осуществляющих процесс информирования, и Договора об обслуживании, заключенные между абонентами и Учреждением.

6.7. Процесс информирования 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»;
- Административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области»

7 СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

7.1. Справочно-библиографическое обслуживание в Государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова» – это



предоставление справок и консультаций пользователям Учреждения в соответствии с их информационными запросами.

7.2. Справочно-библиографическое обслуживание в Учреждении (далее - СБО) осуществляется в различных режимах: как в традиционном, сотрудниками отделов обслуживания, так и виртуальном на основе сети Интернет через официальный сайт Учреждения <http://kemrsl.ru> и библиотечный портал библиотек Кемеровской области <http://lib42.ru> предметными библиотекарями.

7.3. СБО пользователей, в том числе и удаленных, осуществляют следующие отделы Учреждения:

- Центр комплексного обслуживания;
- Отдел библиотечного краеведения;
- Публичный центр правовой и социальной информации;
- Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина;
- Информационно-справочный отдел;
- Отдел прогнозирования и развития библиотечного дела;
- Отдел хранения основного фонда;
- Центр комплектования и каталогизации;

7.4. Основные направления СБО:

- выполнение справок и консультирование пользователей в читальных залах Учреждения;
- выполнение справок и консультирование пользователей и посетителей Учреждения в структурных подразделениях, доконтrolной зоне: сектор сервис-центр, отделе Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина;
- выполнение справок и консультирование пользователей и посетителей Учреждения в секторе регистрации пользователей и контроля информационно-справочного отдела, в том числе по телефону, он-лайн консультации в режиме чата;
- выполнение справок и консультирование сотрудниками структурных подразделений Учреждения специалистов других отделов, а также работников различных организаций и учреждений;
- выполнение предметными библиотекарями информационных запросов от библиотечных участников корпоративного проекта «Электронная библиотека Кузбасса» в рамках работы Службы сервиса ЭБК;
- виртуальное справочное обслуживание удаленных пользователей предметными библиотекарями через официальный сайт Учреждения <http://kemrsl.ru>.

7.5. Справочно-библиографическое обслуживание в Учреждении 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»;
- Административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области»
- Положением о справочно-библиографическом обслуживании в ГБУК «КемОНБ им. В.Д. Федорова».

8 ВИРТУАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



8.1. Виртуальное обслуживание в Государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова» представляет собой инструмент расширения коммуникативного пространства Учреждения с целью обеспечения информационно-библиотечным обслуживанием удаленных пользователей Учреждения, независимо от их возраста и места проживания.

8.2. Виртуальное обслуживание в Учреждении (далее - ВО) осуществляется с использованием сети Интернет через официальный сайт Учреждения <http://kemrsl.ru> и библиотечный портал Кемеровской области <http://lib42.ru>

8.3. Виртуальное обслуживание удаленных пользователей осуществляют следующие отделы Учреждения:

- Отдел библиотечного краеведения;
- Центр комплексного обслуживания;
- Публичный центр правовой и социальной информации;
- Информационно-справочный отдел;
- Отдел прогнозирования и развития библиотечного дела;
- Отдел информационных технологий;
- Центр культурных программ.

8.4. Основные направления ВО Учреждения:

- предоставление информации о Учреждении (ее отделах, мероприятиях, ресурсах и услугах, режиме работы и т.п.) на официальном сайте Учреждения и библиотечном портале Кемеровской области;
- предоставление доступа к электронным каталогам и БД Учреждения на официальном сайте Учреждения и библиотечном портале Кемеровской области;
- предоставление доступа к полнотекстовым БД и электронным коллекциям документов Учреждения на официальном сайте Учреждения и библиотечном портале Кемеровской области;
- виртуальное справочное обслуживание (Спроси предметного библиотекаря);
- виртуальное обслуживание пользователей библиотек- участников проекта Электронная библиотека Кузбасса;
- электронная доставка документов;
- виртуальные книжные выставки (путеводители по ресурсам), виртуальный выставочный зал и пр.

8.5. Виртуальное обслуживание в Учреждении 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»;
- Административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области»
- Положением о виртуальном обслуживании в государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова».



9 КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

9.1. Культурно-досуговая деятельность (далее КДД) -в государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова» представляет собой создание условий для организации досуга различных возрастных категорий пользователей;

9.2. Основные направления культурно- досуговой деятельности Учреждения:

- проведение культурно- массовых мероприятий, театрализованных праздников, фестивалей, конкурсов, смотров, концертов, народных гуляний, арт- бомондов, балов, акций и др.;
- создание и развитие клубных и творческих формирований различных направлений, коллективов любительских объединений и клубов по интересам;
- организация выставочной деятельности в координации творческими объединениями города и области (выставки: книжно-иллюстративные, изобразительного и декоративно-прикладного характера, фотовыставки) и др.

9.3. В разработке и реализации культурно- досуговой деятельности для пользователей участвуют следующие отделы Учреждения:

- Центр культурных программ;
- Центр комплексного обслуживания
- Отдел библиотечного краеведения;
- Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина;
- Информационно-справочный отдел;
- Издательский отдел;
- Отдел информационных технологий;
- Отдел информационной политики и внешних связей.

9.4. Культурно-досуговая деятельность в Учреждении 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»;
- Административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области»
- Положением о культурно- досуговой деятельности в государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова».

10 МЕТОДИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

10.1. Методическая деятельность в государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова» представляет собой деятельность, направленную на инновационное развитие библиотек (библиотечных систем), включающую элементы исследовательской, управленческой и педагогической деятельности.

10.2. Методическую деятельность осуществляют следующие отделы:

- Центр комплексного обслуживания;



- Отдел прогнозирования и развития библиотечного дела
- Центр культурных программ;
- Отдел библиотечного краеведения;
- Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина;
- Информационно-справочный отдел;
- Центр комплектования и каталогизации;
- Публичный центр правовой и социальной информации;
- Издательский отдел;
- Отдел информационных технологий;
- Отдел образовательных и визуальных технологий
- Отдел информационной политики и внешних связей.

10.3. Методическая деятельность направлена на:

- создание нормативно-регламентирующей базы деятельности библиотеки и библиотечной отрасли региона в целом;
- сбор и подготовку статистических отчетов;
- организацию и проведение мониторингов, и создание по их результатам аналитических информационных материалов;
- обучение библиотечных работников;
- разработку методических пособий;
- подготовку профессиональных изданий;
- консультирование по конкретным вопросам организации системы обслуживания населения.

10.4. Методическая деятельность осуществляется в соответствии с:

- Положениями об отделах структурных подразделений, непосредственно осуществляющих методический процесс в Учреждении;
- Положением о методической деятельности государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова».

11 ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

11.1 Образовательная деятельность в государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова» направлена на:

- ведение образовательной деятельности по реализации дополнительных общеобразовательных программ, нацеленных на удовлетворение индивидуальных потребностей населения в интеллектуальном развитии;
- получение навыков работы населения с новыми информационными технологиями;
- получение навыков работы и консультирование библиотечных работников области по вопросам новых информационных технологий, технологий сотрудничества по корпоративным проектам;
- получение навыков работы работе с услугами электронного правительства;
- проведение семинаров по использованию ресурсов Интернет и Учреждения;
- получение навыков правилам работы с базами данных.

11.2. Образовательную деятельность осуществляют следующие отделы:

- Отдел образовательных и визуальных технологий.

11.3. Образовательная деятельность ведется в соответствии с:



- запросами населения;
- Положением о структурном подразделении и Планами работы подразделения, непосредственно -осуществляющем образовательный процесс в Учреждении;
- Положением об образовательной деятельности государственного бюджетного учреждения культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова».

12 ОБСЛУЖИВАНИЕ В ДОКОНТРОЛЬНОЙ ЗОНЕ

12.1. Обслуживание в доконтрольной зоне в государственном бюджетном учреждении культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова» представляет собой деятельность, направленную на:

- информационно-справочное обслуживание пользователей ресурсами Учреждения и сети Интернет;
- оказание на платной основе пользователям и населению дополнительных сервисных услуг, сопутствующих основной уставной деятельности Учреждения;
- информационное обслуживание в рамках удаленного Электронного читального зала Президентской библиотеки им. Б.Н.Ельцина.

12.2. Деятельность по обслуживанию осуществляет сектор Сервис-центр Отдела Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н.Ельцина.

12.3. Сервисное обслуживание осуществляется в соответствии с:

- запросами населения;
- 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»;
- Административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области»;
- Положением о секторе Сервис-центр Отдела Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н.Ельцина и Планами работы Отдела Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им. Б.Н.Ельцина.

13 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

13.1. Пользователи Учреждения имеют право:

- бесплатно получать полную информацию о составе библиотечного фонда и предоставляемых Учреждением услугах;
- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- бесплатно получать во временное пользование в помещениях Учреждения любой документ из библиотечного фонда;
- бесплатно получать во временное пользование документы на дом из фондов отдела «Центр комплексного обслуживания» в соответствии с правилами пользования данных структурных подразделений Учреждения;
- получить вежливое и компетентное обслуживание;



- обращаться с запросами в Виртуальную справочную службу Учреждения «Спроси предметного библиотекаря»;
- пользоваться любой информацией, размещенной на официальном сайте Учреждения и библиотечном портале Кемеровской области, в соответствии с действующим законодательством РФ;
- заказывать электронные копии документов из фондов других библиотек в секторе доставки документов (МБА и ЭДД) согласно действующему законодательству РФ;
- обращаться с предложениями, замечаниями по поводу организации обслуживания в Виртуальную приемную Учреждения или вносить их в Книгу жалоб и предложений, находящуюся в секторе регистрации пользователей и контроля Информационно-справочного отдела.

13.2. Пользователи Учреждения обязаны:

- соблюдать действующее законодательство РФ при пользовании услугами Учреждения;
- соблюдать Правила пользования Учреждения;
- соблюдать культуру общения со специалистами Учреждения;
- бережно относиться к документам и имуществу Учреждения;
- делать запросы на Виртуальное справочное обслуживание на русском языке.

13.3. Ответственность пользователей Учреждения:

- пользователи Библиотеки, не соблюдающие Правила пользования Учреждением могут быть лишены права пользования услугами Виртуального обслуживания Библиотеки;
- пользователи Учреждения, нарушившие Правила пользования Учреждением и причинившие ущерб фонду, оборудованию, а также персоналу Учреждения, несут материальную, моральную, уголовную или иную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;
- за порчу или утрату документов и другой причиненный ущерб несовершеннолетними пользователями (в возрасте до 18 лет), ответственность несут их законные представители;
- за нарушение авторских прав при пользовании услугами Учреждения пользователи несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

14 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

14.1. Права Учреждения:

- определять условия доступа к фондам;
- сокращать установленные сроки пользования изданиями повышенного спроса;
- устанавливать порядок выдачи документов под денежный залог в целях обеспечения сохранности документного фонда Учреждения согласно Положению о денежном залоге;
- напоминать пользователю устно (в т.ч. по телефону) либо письменно (в т.ч. с использованием электронных средств связи) о необходимости вернуть полученные документы по истечении установленного срока пользования;
- вводить ограничения на возможность выдачи и копирования для документов, имеющих особую ценность или плохую степень сохранности;
- ограничить выдачу документов, включенных в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции РФ;
- удалять некорректные запросы и реплики в разделе виртуальной справочной службы;
- при осуществлении справочного обслуживания определять время, отведенное на поиск, исходя из сложности запроса.



14.2. Обязанности Учреждения:

- создать условия для осуществления прав пользователей на свободный доступ к информации о фондах Учреждения и ее документам;
- соблюдать установленный режим работы, а в случае его изменения своевременно оповещать об этом пользователей;
- совершенствовать технологию обслуживания в интересах пользователей;
- повышать комфортность библиотечной среды;
- сохранять конфиденциальность данных о пользователях Учреждения и их чтении;
- предоставлять актуальную информацию об Учреждении на официальном сайте;
- обеспечивать доступ к электронным каталогам, полнотекстовым БД и электронным коллекциям на сайте Учреждения;
- соблюдать культуру общения во время обслуживания пользователей Учреждения;
- пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники информации;
- поддерживать информационную грамотность, указывая источники информации в ответе на запросы в виртуальной справочной службе;
- соблюдать установленные сроки Виртуального обслуживания удаленных пользователей;
- соблюдать нормы настоящего Положения;
- осуществлять обслуживание пользователей Учреждения в соответствии с действующим законодательством РФ.

15 ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение утверждается, изменяется и дополняется приказом директора Библиотеки.



ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

1 РАЗРАБОТАНО

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Заместитель директора по библиотечной работе	Юрченко Я.Г.		17.09.15

2 СОГЛАСОВАНО

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Заместитель директора по библиотечной работе	Юрченко Я.Г.		17.09.15
Заместитель директора по творческому развитию	Козленко В.Н.		17.09.15
Юрисконсульт	Ступникова Ю.В.		

3 ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ со дня утверждения директором «___» _____ 20__ г.,

4 СПИСОК РАССЫЛКИ

Контрольные экземпляры документа:

- Заместителю директора по библиотечной работе

Учтенные копии документа:

- Документовед
- Интрасайт

