

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПУБЛИЧНАЯ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА  
СИБИРСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК  
(ГПНТБ СО РАН)



УТВЕРЖДАЮ  
Директор, д-р ист. наук  
И. В. Лизунова  
«01» марта 2024 г.

**ПОРЯДОК**  
**выполнения справок и проведения консультаций**  
**отделом справочно-информационного обслуживания (ОСИО)**  
**ГПНТБ СО РАН**

Новосибирск  
2024

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с «Правилами пользования Федеральным государственным бюджетным учреждением науки Государственной публичной научно-технической библиотекой Сибирского отделения Российской академии наук» и регламентирует отношения между сотрудниками ОСИО и пользователями ГПНТБ СО РАН в процессе обслуживания.

1.2. Библиотечно-информационное обслуживание осуществляется в соответствии с утвержденным режимом работы ГПНТБ СО РАН, за исключением выходных, праздничных и санитарных дней (последний четверг каждого месяца).

1.3. Обслуживаются все категории пользователей. Правом внеочередного обслуживания обладают сотрудники СО РАН, при этом сроки выполнения не могут быть сокращены в ущерб качеству справки / консультации. Сотрудникам ГПНТБ СО РАН оказывается консультационная помощь, запросы принимаются на общих основаниях.

## **2. Стационарное справочно-информационное обслуживание**

2.1. Сотрудниками ОСИО осуществляется справочно-информационное обслуживание (СИО) читателей в устной и письменной форме, выполняются справки и проводятся консультации (прил. 1).

2.2. Проведение тематических консультаций, предоставление адресных, уточняющих и фактографических справок осуществляется продолжительностью до 30 минут на справку / консультацию. При наличии очереди читателей библиограф-консультант имеет право ограничить время консультирования до 10 минут, а выполнение справок перевести в асинхронный режим.

2.3. Библиографическая консультация проводится при запросах:

- целью которых является получение информации для написания квалификационной научной / учебной работы (диссертация, дипломная, курсовая работа, самообразование);
- выполнение которых требует привлечения конкретных, не вызывающих затруднений в использовании источников;
- выполнение которых требует сплошного просмотра выпусков издания за большой период времени.

2.4. Не принимаются к исполнению запросы:

- не содержащие достаточных сведений, необходимых для уточнения библиографического описания публикации;
- содержание которых пользователь формулирует нечетко, даже после уточняющих вопросов;
- поиск информации по которым предполагает обращение к неопубликованным источникам;
- требующие разъяснений и толкования законов и нормативных актов;
- требующие предоставления готовых решений математических, физических, химических и прочих задач, анализа предоставляемых сведений и ответов на вопросы викторин и т. п.

## **3. Удаленное справочно-информационное обслуживание**

3.1. Сотрудниками ОСИО осуществляется универсальное справочно-информационное обслуживание удаленных пользователей по телефону и электронной почте. Запросы, поступившие в ОСИО посредством виртуальной справочной службы (ВСС), онлайн-

помощника, социальных сетей ГПНТБ СО РАН, обрабатываются средствами электронной почты.

3.2. При получении тематического запроса пользователю направляется уведомление о принятии запроса к исполнению (прил. 2). Необходимость отправки уведомления при получении запросов иных видов определяется объемом запроса (п. 4 настоящего Порядка).

3.3. Переадресование запросов производится при необходимости привлечения к выполнению других подразделений ГПНТБ СО РАН. Пользователь уведомляется о переадресовании.

#### **4. Объем предоставляемой информации и сроки подготовки ответа при выполнении справок и проведении консультаций**

4.1. Адресные справки – не более 10 публикаций за одно обращение. При необходимости получения информации о местонахождении большего количества публикаций справки выполняются на платной основе, в соответствии с «Прейскурантом платных услуг ГПНТБ СО РАН» (далее – Прейскурант).

4.2. Уточняющие справки – не более 5 библиографических описаний за одно обращение. При необходимости уточнения описаний большего количества публикаций справки выполняются на платной основе, в соответствии с Прейскурантом.

4.3. Фактографические справки – не более трех справок за одно обращение. При необходимости поиска большего количества фактографической информации справки выполняются на платной основе в соответствии с Прейскурантом.

4.4. Тематические справки простые – не более двух тем; сложные не более 1 темы за одно обращение. Форма предоставления информации – список публикаций (от 1 до 10 работ) с шифрами хранения ГПНТБ СО РАН или информацией о наличии в других библиотеках. При наличии доступа у ГПНТБ СО РАН список может сопровождаться полными текстами или ссылками на них. При необходимости поиска большего количества информации справки выполняются на платной основе в соответствии с Прейскурантом.

4.5. Сроки выполнения запросов обусловлены общим числом обращений в ОСИО, сложностью каждого конкретного запроса и варьируются от 1 до 5 рабочих дней. В случае продления срока выполнения запроса свыше 5 рабочих дней пользователь уведомляется по предварительно согласованному каналу связи о необходимости и причинах продления.

4.6. Количество обращений от пользователя в течение рабочего дня: удаленные – не более одного; стационарные – не более 2 обращений. Максимальное количество тематических запросов, принимаемых от одного пользователя в течение месяца, – 4.

#### **5. Выполнение справок на платной основе**

5.1. Прием запросов для выполнения на платной основе производится сотрудниками ОСИО непосредственно от пользователя в стационарном и удаленном режимах. Ориентировочная стоимость работ, способ оплаты, срок исполнения, каналы передачи информации согласовываются с пользователем при приеме запроса. Платное выполнение запроса не предполагает сокращения сроков работ.

5.2. При первом обращении пользователя в библиотеку или большом объеме необходимой информации запрос принимается к исполнению после совершения предоплаты в размере не менее 30 % от ориентировочной стоимости работ.

### 5.3. Способы оплаты:

- наличный или безналичный расчет в кассе Библиотеки по адресу: г. Новосибирск, ул. Восход, 15;
  - онлайн-перевод с карты посредством сервиса интернет-эквайринга.
- Оплата производится после согласования суммы с исполнителем.

## *Приложение 1*

### **Виды справок и консультаций**

Справка – ответ на разовый запрос пользователя.

Библиографические справки:

- адресная справка – ответ, содержащий информацию о наличии и (или) местонахождении документа;
- уточняющая справка – ответ, содержащий информацию об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания;
- тематическая справка – ответ, содержащий библиографическую информацию по определенной теме.

Фактографическая справка – ответ, содержащий фактические сведения (статистического, хронологического, топографического, биографического и иного характера).

Консультация – ответ на запрос пользователя, указывающий пути к самостоятельному получению необходимых данных.

Виды консультаций:

- библиографическая – ответ, содержащий рекомендации по методике библиографического поиска, использованию справочно-поискового аппарата Библиотеки; методике библиографирования;
- ориентирующая – ответ, содержащий информацию о режиме, порядке и условиях обслуживания, о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений Библиотеки (или других библиотек), о проводимых мероприятиях, о ресурсах и услугах Библиотеки;
- вспомогательно-техническая – ответ, содержащий рекомендации по использованию оборудования и программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.

## *Приложение 2*

### **Уведомление пользователя о принятии тематического запроса**

Здравствуйте! Ваш запрос поступил в отдел справочно-информационного обслуживания ГПНТБ СО РАН. Срок исполнения – до 5 рабочих дней.

В соответствии с «Порядком выполнения справок и проведения консультаций отделом справочно-информационного обслуживания ГПНТБ СО РАН» форма предоставления информации – список публикаций (от 1 до 10 работ) с шифрами хранения ГПНТБ СО РАН или информацией о наличии в других библиотеках. Список может быть дополнен полными текстами или ссылками на полные тексты, при наличии доступа у ГПНТБ СО РАН.

При необходимости поиска большего количества информации справки выполняются на платной основе в соответствии с «Прейскурантом платных услуг ГПНТБ СО РАН» (<http://www.spsl.nsc.ru/resursy-i-uslugi/uslugi-biblioteki/prejskurant-uslug-gpntb-so-ran/>).

Для получения ответа на запрос необходимо указать номер Вашего читательского билета. При отсутствии билета – записаться в ГПНТБ СО РАН удаленно и сообщить нам

свой идентификатор (логин) удаленного пользователя. Удаленная запись в Библиотеку:  
[http://webirbis.spsl.nsc.ru/irbis64r\\_01/cgi/cgiirbis64.exe?C21COM=F&P21DBN=IBIS&121](http://webirbis.spsl.nsc.ru/irbis64r_01/cgi/cgiirbis64.exe?C21COM=F&P21DBN=IBIS&121)  
D  
BN=IBIS\_RECONLINE&Z21ID=842371182