

Приложение 1

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУК «СОУНБ»

 С.Ю. Пряникова

**Порядок обслуживания
индивидуальных пользователей
ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека»
в читальных залах и абонементах на период выхода из карантина**

В целях предупреждения распространения коронавирусной инфекции COVID-19 и в соответствии с поэтапным графиком выхода учреждений культуры Самарской области из режима карантина и ограничений с 15 июля 2020 года ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека» возобновляет обслуживание пользователей в помещениях библиотеки в режиме читальных залов.

В связи с этим вводится в действие следующий Порядок обслуживания индивидуальных пользователей в читальных залах и абонементах библиотеки:

I. Обслуживание в корпусе №1 (пр. Ленина, 14А)

1. Библиотека (корпус №1, пр. Ленина, 14А) работает по следующему графику:

- вторник – суббота с 10.00 до 18.00,
- воскресенье, понедельник – выходные дни.

1.1 Обслуживание пользователей в режиме читальных залов осуществляется в Пространстве открытого чтения холл 2 эт., (ОЧЗ, ОПТИ, КРО, ИНО, ОИ, ИБО), и в отделе редких книг.

Обслуживание пользователей в данный период включает в себя:

- информационное, справочно-библиографическое обслуживание;
- доступ к библиографическим базам данных и каталогам библиотеки;
- выдача изданий пользователям;

- доступ к информационным ресурсам библиотеки;
- доступ к полнотекстовым ресурсам Электронной библиотеки СОУНБ;
- обслуживание в режиме электронной доставки документов.

Пространство открытого чтения – единый пункт для работы с заказанными изданиями и для работы за ПК. Издания из фондов всех отделов обслуживания корпуса № 1 (кроме фонда отдела редких книг), включая газеты и журналы, выдаются пользователям в Пространстве открытого чтения.

При необходимости для консультирования/обслуживания пользователей в Пространство открытого чтения приглашаются сотрудники специализированных отделов (отделов литературы на иностранных языках, искусств, правовой и патентно-технической информации, краеведческого, межбиблиотечного абонементов).

1.2 Издания, возвращенные пользователями, размещаются в специально отведенном месте на передержку в течение пяти дней. По истечении пяти дней издания расставляются на полки.

1.3 Пользователи отдела редких книг обслуживаются непосредственно на территории отдела, с соблюдением социального дистанцирования посредством ограничения свободного перемещения по отделу и расположения посадочных мест для пользователей на расстоянии не менее 1,5 метров.

1.4 Время разового пребывания индивидуального пользователя в библиотеке в режиме читальных залов – 2 часа. Продление возможно при наличии свободных мест.

1.5 Предоставление ПК предусмотрено только для научных, производственных и образовательных целей. На время действия данного Порядка обслуживания досуговое времяпрепровождение в Интернет ограничено. Установленное время пользования компьютером для одного пользователя - 2 часа. Продление возможно при наличии свободных мест.

1.6 Обслуживание пользователей отдела искусств и отдела литературы на иностранных языках в режиме абонементов осуществляется в холле 1 этажа.

Обслуживание пользователей в данный период включает в себя:

- прием литературы и отправка книг в отдельное помещение, для последующей передержки;

- продление изданий из фонда абонементов отделов;

- выдача новой литературы пользователям;

- информационно-справочное обслуживание;

- подписание обходных листов студентам-дипломникам.

Время разового пребывания одного пользователя – не более 30 минут.

2. Доступ для посетителей в здание корпуса № 1 ограничен. Обслуживание пользователей осуществляется в следующих рабочих зонах с разным функционалом:

2.1 Запись новых пользователей, перерегистрация пользователей осуществляется в холле 1 этажа, в зоне отдела регистрации и справочного обслуживания.

2.2. В холле 1 этажа предусмотрены условия для допуска пользователей с учетом мест ожидания (с соблюдением разрешенного расстояния между посетителями не менее 1,5 метров). Ношение масок в библиотеке обязательно.

3. Вход и выход в зоны обслуживания строго определены специальной разметкой.

3.1 Количество одновременно находящихся в библиотеке пользователей ограничено. Строго соблюдается социальное дистанцирование посредством ограничения свободного перемещения по библиотеке.

3.2 Сотрудники отделов обслуживания контролируют и регулируют нахождение посетителей: соблюдение расстояния между ними не менее 1,5 метров, обеспечивают разделение рабочих потоков и разобщение.

4. Порядок записи (перерегистрации) в библиотеку, правила пользования фондами ГБУК «СОУНБ» осуществляются в соответствии с Правилами пользования Государственным бюджетным учреждением культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» от 20.12.2019 г.

5. Вход и пребывание пользователей в здании библиотеки разрешен при наличии гигиенических масок. При входе в библиотеку у всех посетителей

измеряют температуру бесконтактным термометром. Посетители с повышенной температурой (37,3 С и выше) или те, у кого наблюдаются острые признаки заболеваний верхних дыхательных путей (озноб, насморк, кашель, чихание, затрудненное дыхание), в библиотеку не допускаются.

6. Обслуживание пользователей в режиме читальных залов осуществляется по предварительной записи:

- в сервисе «online-консультант» на сайте библиотеки;
- по телефону - 8(846)335-67-54;
- по e-mail - stat@libsmr.ru

Обслуживание без предварительной записи в режиме читальных залов возможно только при наличии свободных мест.

6.1 Для получения изданий на дом возможен предварительный заказ на литературу. Для этого необходимо выбрать литературу в электронном каталоге на сайте библиотеки (или сделать тематический запрос) и:

- 1) сообщить об этом по телефону или электронной почте отдела:

Наименование отдела	Телефон	Адрес электронной почты
Отдел литературы на иностранных языках	334-34-15	ino@libsmr.ru
Отдел искусств	335-68-73	art@libsmr.ru

- 2) оформить заказ через сервисы сайта библиотеки:

- личный кабинет (предварительный заказ),
- виртуальную справочную службу,
- онлайн-консультант.

Заказы, поступившие в будние дни (вторник - пятница) до 16:00 выполняются на следующий день. При поступлении заказа после 16:00 срок выполнения увеличивается на один рабочий день. Заказы, поступившие в выходные и праздничные дни, будут выполнены в течение ближайшего одного рабочего дня. Выполнение тематических заказов осуществляется в течение двух-трех дней в зависимости от сложности и объемности темы.

После поступления заказа пользователь получит информацию (по указанным контактными данным) о его выполнении, отклонении или уточнении заказа. После выполнения заказа пользователю сообщается о времени получения изданий.

Литература выдается только зарегистрированным читателям библиотеки при наличии читательского билета. Для получения заказа пользователю, не имеющему читательский билет, необходимо иметь при себе паспорт для записи в библиотеку.

Заказанные издания хранятся на бронеполке в течение трех рабочих дней.

7. Издания, возвращенные пользователями, размещаются в специально отведенном месте на передержку в течение пяти дней. По истечении пяти дней издания расставляются на полки в отделах.

8. В течение дня (по графику) обеспечивается обработка пользовательских мест антисептическими средствами и обязательное проветривание помещений.

9. Допуск пользователей к фондам библиотеки не разрешается.

II. Обслуживание в отделе абонементов (корпус №2, ул. Мичурина, 58)

1. Отдел абонемента работает по графику:

- вторник — воскресенье с 10.00 до 18.00, понедельник — выходной день.

2. Обслуживание пользователей в корпусе № 2 организовано в помещениях на 2 этаже, в отделе абонемента. Доступ для посетителей в здание корпуса № 2 ограничен.

Обслуживание осуществляется в трех рабочих зонах с одним функционалом:

- запись новых пользователей, перерегистрация пользователей;
- прием литературы от пользователей и отправка книг в отдельное помещение, для последующей дезинфекции;
- выдача новой литературы читателям.

3. Порядок записи (перерегистрации) в библиотеку, условия пользования фондом отдела абонемента осуществляются в соответствии с Правилами

(утвер. 20.12.2019 года).

4. В помещениях отдела абонементов предусмотрены условия для допуска пользователей с учетом мест ожидания (с соблюдением разрешенного расстояния между посетителями не менее 1,5 метров). Контроль за соблюдением режима допуска обеспечивает сотрудник отдела абонементов.

5. Зоны обслуживания пользователей строго определены специальной разметкой.

6. Вход пользователей в здание библиотеки разрешен строго при наличии средств индивидуальной защиты — гигиенических масок. Ношение масок во время пребывания в библиотеке обязательно.

7. При входе в библиотеку у всех посетителей измеряют температуру бесконтактным термометром. Посетители с повышенной температурой (37,3 С и выше) или те, у кого наблюдаются острые признаки заболеваний верхних дыхательных путей (озноб, насморк, кашель, чихание, затрудненное дыхание), в библиотеку не допускаются.

8. Обслуживание в отделе абонементов в данный период включает в себя:

- выдачу и возврат книжных изданий из фондов отдела;
- продление изданий из фондов отдела;
- прием предварительных заказов и выполнение заказов с использованием бронеполки;
- подписание обходных листов студентам-дипломникам.

9. Допуск пользователей к фондам отдела абонементов не разрешается.

10. Для получения изданий на дом возможен предварительный заказ на литературу. Для этого необходимо выбрать литературу в электронном каталоге на сайте библиотеки (или сделать тематический запрос):

- 1) сообщить об этом по телефону или электронной почте отдела:

Наименование отдела	Телефон	Адрес электронной почты
Отдел абонементов	336-24-88	abonement@libsmr.ru

2) оформить заказ через сервисы сайта библиотеки:

- личный кабинет (предварительный заказ),
- виртуальную справочную службу,
- онлайн-консультант.

Заказы, поступившие в будние дни (вторник - пятница) до 16:00, будут выполнены на следующий день. При поступлении заказа после 16:00 срок выполнения увеличивается на один рабочий день. Заказы, поступившие в выходные и праздничные дни, будут выполнены в течение одного рабочего дня. Выполнение тематических заказов осуществляется в течение двух - трех дней в зависимости от сложности и объемности темы.

После поступления заказа пользователь получит информацию (по указанным контактными данным) о его выполнении, отклонении или уточнении заказа. После выполнения заказа пользователю сообщается о времени получения изданий.

Литература выдается только зарегистрированным читателям библиотеки при наличии читательского билета. Для получения заказа пользователю, не имеющему читательский билет, необходимо иметь при себе паспорт для записи в библиотеку.

Заказанные издания хранятся на бронеполке в течение трех рабочих дней.

11. Время разового пребывания одного пользователя — не более 30 минут. Количество одновременно находящихся в отделе пользователей ограничено. Строго соблюдается социальное дистанцирование посредством ограничения свободного перемещения по отделу. Сотрудник отдела контролирует и регулирует нахождение посетителей: соблюдение расстояния между ними не менее 1,5 метров, обеспечивает разделение рабочих потоков и разобщение. Одновременно в помещении отдела допустимо присутствие не более 5 пользователей.

12. Издания, возвращенные пользователями, размещаются в специально отведенном месте на передержку в течение пяти дней. По истечении пяти дней издания расставляются на полки.

13. В течение дня по графику обеспечивается обработка пользовательских мест антисептическими средствами и обязательное проветривание помещений отдела.

III. Обслуживание пользователей в онлайн режиме

ГБУК «Самарская областная универсальная научная библиотека» продолжает работать в онлайн режиме в полном объёме.

Обслуживание читателей библиотеки в виртуальном пространстве включает в себя:

- информационное, справочно-библиографическое обслуживание по телефону, электронной почте; через сеть Интернет (сайт, соцсети) (выполнение справок, консультаций по виртуальным запросам);
- обслуживание в режиме Виртуальной справочной службы на сайте ГБУК «СОУНБ» ежедневно по режиму работы библиотеки;
- обслуживание в режиме онлайн-консультанта на сайте ГБУК «СОУНБ» ежедневно по режиму работы библиотеки;
- работа рубрики «Вопрос-ответ» в социальной сети ВК ГБУК «СОУНБ» ежедневно по режиму работы библиотеки;
- доступ к полнотекстовым ресурсам Электронной библиотеки СОУНБ;
- доступ к библиографическим барам данных и каталогам библиотеки на сайте;
- обеспечение удаленного доступа к информационным ресурсам библиотеки: «Библиотека ЛитРес»; ЭБД «Гребенников»; ЭБС «IPR Books»; ЭБС «БиблиоРоссика»; ЭБД «East View»; Springer Nature; БД «Global F5», БД «Периодика online» и др.;
- обслуживание в режиме электронной доставки документов, выполнение тематических заказов (с полнотекстовой информацией) из доступных источников с отправкой на электронную почту пользователя. Пользователи могут заказать (платно) копии статей из сборников или журналов, оглавления или фрагменты из книг (согласно действующему законодательству об авторском

праве);

- проведение социокультурных мероприятий в виртуальном формате.