

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН

приказом
краевого государственного
бюджетного научного учреждения
культуры «Дальневосточная
государственная научная
библиотека»

от 24.12.2021 № 48/01-28

Временный порядок обслуживания граждан, относящихся к маломобильным группам населения в «Центр доступа к электронным ресурсам и межкультурных коммуникаций»

1. Общие положения

1.1. Настоящий временный порядок обслуживания граждан, относящихся к маломобильным группам населения в отделе «Центр доступа к электронным ресурсам и межкультурных коммуникаций» (далее - Временный порядок) разработан в целях повышения доступности предоставления услуг, оказываемых краевым государственным бюджетным научным учреждением культуры «Дальневосточная государственная научная библиотека» (далее - ДВГНБ) гражданам, относящимся к маломобильным группам населения.

1.2. Временный порядок определяет функции, порядок действий сотрудников библиотеки по обеспечению максимально удобных условий гражданам, относящимся к маломобильным группам населения при оказании услуг в отделе «Центр доступа к электронным ресурсам и межкультурных коммуникаций» (далее - Центр) через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

2. Организация работы по дистанционному обслуживанию граждан, относящихся к маломобильным группам населения

2.1. Граждане с ограниченными возможностями здоровья обращаются в Центр по номеру телефона (4212) 31-47-33, электронной почте: lib@fessl.ru.

2.2. При обращении гражданина по средствам телефонной связи, дежурный специалист называет полное название Центра, представляется и выясняет у обратившегося цель обращения или уточняет сформулированный обратившимся запрос, а также имеет ли обратившийся возможность прибыть в Центр лично.

2.3. Если выясняется, что обратившийся относится к маломобильным группам населения, дежурный специалист объясняет, что

из-за архитектурных особенностей здание не оборудовано специальными средствами доступа для маломобильных групп населения и предлагает консультационную помощь в поиске необходимых материалов, уточняя запрос.

2.4. В случае, когда тема запроса связана с использованием ресурсов Центра, дежурный специалист предлагает найти необходимые документы в сети Интернет. Дополнительно дежурный специалист объясняет, что в свободном доступе в сети Интернет (на сайтах и электронных базах данных ДВГНБ, Национальной электронной библиотеки) имеется ограниченная часть ресурсов Центра.

2.5. В зависимости от тематики и сложности запроса дежурный специалист называет примерный срок выполнения запроса и дату повторного обращения в Центр или формулирует причину невозможности выполнения запроса (по объективным причинам).

2.6. На протяжении всего разговора дежурный библиотекарь должен проявлять тактичность и вежливость при общении с обратившимся за оказанием услуги гражданином.

2.7. По окончании разговора необходимо попрощаться и выразить готовность помочь обратившемуся при возникновении трудностей при обращении к ресурсам Центра в сети Интернет.
