



Утверждено
приказом директора МБУК «ЦБС»
от 23.05.2016 г. № 49

ПОЛОЖЕНИЕ

О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ

Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система» г. Салехарда

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет правовой статус и порядок работы Виртуальной справочной службы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г. Салехарда (ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда).

1.2. ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда создана и осуществляет деятельность на базе сектора справочно-библиографического обслуживания (ССБО) без выделения структурного подразделения.

1.3. ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда осуществляет справочное и справочно-библиографическое обслуживание удалённых пользователей на некоммерческой основе с использованием интернет-технологий, посредством сбора регламентированного числа вопросов читателей и публикации ответов на специализированном разделе сайте МБУК «ЦБС».

2. Основные принципы обслуживания

2.1. ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда является частью комплекса справочного, справочно-библиотечного и библиотечно-информационного обслуживания МБУК «ЦБС», осуществляет деятельность на основе следующих принципов:

- общедоступность,
- бесплатность для всех пользователей,
- оперативность,
- конфиденциальность (по критерию сохранения персональных данных заказчика).

3. Содержание обслуживания

3.1. Критериями для приема запросов ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда являются:

- запросы о наличии конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах МБУК «ЦБС» г. Салехарда.
- тематические запросы, выполнение которых не влечёт за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основании имеющихся в электронном

каталоге МБУК «ЦБС» г. Салехарда, ресурсах региональной библиотечных корпорации, открытых ресурсах сети Интернет;

- запросы на тематические подборки библиографической информации (не более 5-ти наименований),
- фактографические запросы.

3.2. Запросы, требующие сложного многоэтапного библиографического поиска и больших затрат времени, включающие более 5 ссылок на источники информации, по желанию пользователя могут быть выполнены на платной основе и в установленные сроки в соответствии с Перечнем платных услуг МБУК «ЦБС» после письменного подтверждения пользователем своего согласия и осуществления предоплаты.

3.3. Ответы на запросы пользователей представляются в следующих видах:

- текстовый ответ, дополненный ссылками на источники информации;
- ссылки на источники информации в сети Интернет;
- библиографический список (не более 5 названий);
- отрицательный ответ с обоснованием;

3.4. В функции ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда не входит предоставление удалённым пользователям электронных и полнотекстовых документов из фондов библиотеки.

3.5. Не рассматриваются запросы:

- сформулированные некорректно;
- связанные с разъяснением и толкованием законов и нормативных актов;
- связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых и других работ;
- имеющие развлекательный характер (ответы на вопросы викторин, кроссвордов и др.).

4. Режим и порядок работы

4.1. Запросы принимаются в течение всех рабочих дней и выполняются в порядке их поступления. В выходные, праздничные дни ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда запросы не принимает.

4.2. Ежедневно принимаются к работе 5 запросов.

4.3. От одного пользователя принимается 1 запрос в день и не более 4 запросов за месяц. Администрация оставляет за собой право в отношении отдельных пользователей изменять это число, как в сторону уменьшения, так и в сторону увеличения.

4.4. Срок выполнения запросов:

- о наличии изданий в фондах МБУК «ЦБС» г. Салехарда – 1-2 дня;
- тематические и фактографические запросы – 1-5 дней.

4.5. Выполнение работ по подготовке и публикации ответов на запрос осуществляет рабочая группа по обеспечению деятельности ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда, состоящая из сотрудников сектора справочно-библиографического обслуживания (ССБО), имеющая право привлечения к решению сложных профессиональных запросов сотрудников других функциональных подразделений по направлениям.

4.6. Правила составления запросов включают этапы:

- проверка наличия ответа на аналогичный вопрос в архиве выполненных справок;
- подготовка четкой формулировки вопроса на русском языке;
- регистрация вопроса в разделе ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда, на сайте учреждения с предоставлением сведений о заказчике-пользователе (информация конфиденциальная);

4.7. В случае содержания в запросе более одного вопроса, к работе принимается только один вопрос по выбору сотрудника.

5. Ресурсная база

5.1. При выполнении запросов удалённых пользователей используется:

- традиционный справочно-поисковый аппарат,
- электронный каталог МБУК «ЦБС» г. Салехарда, региональная библиотечная корпорация,
- открытые ресурсы Интернет,
- архивы выполненных справок.

6. Контроль и ответственность за выполнение работ

6.1. Контроль качества, сроков исполнения запросов, а также сбор и анализ статистических показателей ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда осуществляет заведующий сектором справочно-библиографического обслуживания и заместитель директора по организационно-методической работе МБУК «ЦБС».

6.3. Замечания и пожелания о работе ВСС МБУК «ЦБС» г. Салехарда от пользователей принимаются по e-mail: biblsal@yandex.ru