

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Положение

### о виртуальной справочной службе «Спроси библиотекаря» Центральной городской библиотеки им. Н.К.Крупской МУК «Централизованная библиотечная система» г. Сарапула

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики на основе нормативно-правовых документов:

- Распоряжение Правительства Удмуртской Республики от 16 июня 2010 г. № 527-р «О плане перехода на предоставление в электронном виде государственных, муниципальных и иных услуг исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления в Удмуртской Республике, учреждениями Удмуртской Республики и муниципальными учреждениями».
- Постановление Администрации города Сарапула от 24 марта 2010 г. N 1044. «Об утверждении порядка предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры, искусства и молодежной политики города Сарапула»;
- Устав МУК «ЦБС» г. Сарапула.

1.2. Виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря» – онлайн-справочная служба Центральной городской библиотеки им. Н.К. Крупской МУК «Централизованная библиотечная система» г. Сарапула (далее – Библиотека), выполняющая разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации.

1.3. Справочная служба «Спроси библиотекаря» является составной частью единой системы справочно-библиографического обслуживания пользователей Библиотеки, что определяет принципы ее работы:

- свободный бесплатный доступ для всех пользователей;
- универсальность тематики принимаемых запросов;
- оперативность выполнения запросов;
- корректность взаимного общения;
- конфиденциальность информации о пользователях.

#### 2. Категории пользователей

2.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания.

#### 3. Типы принимаемых запросов

3.1. Запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах муниципальных библиотек ЦБС г. Сарапула.

3.2. Тематические запросы - подбор информации по определенной теме: краеведению, общественно-политической и социально-экономической тематике, литературоведению, естественным наукам, технике, искусству и др.

3.3. Запросы на уточнение элементов библиографического описания.

3.4. Фактографические запросы, содержащие сведения о каком-либо событии, явлении, лице, организации, предмете и пр.

#### **4. Основные ограничения**

4.1. Не выполняются:

- сложные тематические библиографические запросы с предоставлением списка документов свыше 10 источников;
- запросы, уточняющие библиографическое описание с целью оформления библиографических списков и сносок для курсовых и дипломных работ, рефератов; в рукописях статей, книг, диссертаций;
- сложные фактографические запросы, выполнение которых требует сплошного просмотра большого количества источников. Данные запросы принимаются к исполнению на платной основе при обращении в Библиотеку.

4.2. Не принимаются:

- запросы, сформулированные некорректно;
- запросы, носящие коммерческий характер;
- запросы, связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ, переводом текстов, с решением математических, физических, химических и других задач;
- запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в играх, викторинах и др.).

#### **5. Предоставляемые услуги**

5.1. Ответом на запрос пользователя является выполненная справка с указанием источника получения информации (до 10 библиографических описаний).

5.2. Ответ на запрос может быть также представлен в виде ссылки на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации.

#### **6. Сроки выполнения запросов**

6.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах Библиотеки выполняются в течение 1 рабочего дня.

6.2. Запросы на уточнение элементов библиографического описания выполняются в течение 1-2 рабочих дней.

6.3 Тематические и фактографические запросы выполняются в течение 1 – 3 рабочих дней.

#### **7. Ресурсная база обслуживания**

7.1. При выполнении запросов используются:

- традиционный справочно-библиографический аппарат Библиотеки;
- электронный каталог Библиотеки;
- библиографические, полнотекстовые БД Библиотеки;
- ресурсы Интернета.

#### **8. Режим и порядок работы службы**

8.1. Чтобы воспользоваться услугами виртуальной справочной службы Библиотеки, удаленному пользователю достаточно отправить свой вопрос на адрес электронной почты службы: [otdel-b@mail.ru](mailto:otdel-b@mail.ru)

8.2. Ответы на вопросы отправляются на электронный адрес пользователя в срок от 1 до 3 рабочих дней.

8.3. Запросы принимаются в течение рабочей недели (вторник – пятница) и выполняются в порядке их поступления. От одного пользователя принимается не более одного запроса в день, в котором должен содержаться один вопрос. В праздничные дни служба запросы не принимает. Первый четверг каждого месяца – санитарный день.

## **9. Организация работы службы**

9.1. Виртуальные справки выполняют библиографы Центральной городской библиотеки им. Н.К. Крупской.

9.2. Организует, координирует и управляет деятельностью службы заведующий библиографическим отделом.