



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКУКВО «Волгоградская
областная детская библиотека»

Н.В. Ретунская

Приказ от 07 октября 2016 г. № 40

ПОЛОЖЕНИЕ
о виртуальном сервисе
ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека»
«Продление книг on-line»

1. Общие положения

1.1. Виртуальный сервис «Продление книг on-line» организован с целью улучшения качества обслуживания пользователей ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» и направлен на максимальное удовлетворение их информационных потребностей.

1.2. Виртуальный сервис «Продление книг on-line» является бесплатной библиотечной информационной услугой и представляет собой дополнительную форму индивидуального обслуживания пользователей.

1.3. Основные принципы работы виртуального сервиса «Продление книг on-line»:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- оперативность выполнения;
- обязательность выполнения принятых к работе заявок и предоставление ответов через электронную почту;
- соблюдение конфиденциальности персональных данных пользователей (в соответствии с Положением об обеспечении безопасности персональных данных пользователей Государственного казенного учреждения культуры Волгоградской области «Волгоградская областная детская библиотека»).

2. Порядок оказания услуги

2.1. Услуга «Продление книг on-line» доступна только зарегистрированным (имеющим читательский формуляр) пользователям ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека».

2.2. Обязательным условием для пользования виртуальным сервисом «Продление книг on-line» для пользователя является наличие у него зарегистрированной электронной почты.

2.3. Для продления срока пользования изданиями, следует заполнить заявку на продление по установленной форме на главной странице сайта ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» (<http://www.biblioteka-volgograd.ru>) и дождаться сообщения о новом сроке пользования документами, либо о причине отказа в данной услуге.

2.4. Заявки на продление книг от пользователей принимаются ежедневно и обрабатываются в часы работы ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» для пользователей с 10.00 до 18.00.

2.5. Заявки виртуального сервиса «Продление книг on-line» выполняются в порядке очередности их поступления.

2.6. Срок выполнения заявки на продление книг - в течение 1 рабочего дня. Если запрос отправлен в выходной день (в субботу) – срок выполнения – следующий понедельник.

2.7. Срок возврата документа в библиотеку считается продленным только тогда, когда пользователь услуги «Продление книг on-line» получил по электронной почте соответствующее подтверждение.

2.8. Срок пользования каждым документом можно продлить на 15 дней, (но не более 2-х раз подряд), если на них нет спроса со стороны других читателей.

2.9. Причинами отказа в продлении книг через виртуальный сервис «Продление книг on-line» могут служить:

- задолженность читателя перед библиотекой;
- не пройдена ежегодная перерегистрация читателей в библиотеке;
- истек срок пользования документами (два раза по 15 дней).

3. Организация работы сервиса.

3.1. Виртуальный сервис «Продление книг on-line» позволяет продлить срок пользования документами, взятыми на абонементе в структурных подразделениях ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека».

3.2. Ответственный за бесперебойное функционирование виртуального сервиса на сайте ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» назначается приказом директора.

3.3. Ответственность за оперативность и качество предоставляемой услуги в соответствии с настоящим Положением возлагается на заведующих структурными подразделениями, установленных приказом директора.

3.4. Контроль за организацией и функционированием работы виртуального сервиса «Продление книг on-line» осуществляет заместитель директора по библиотечным вопросам.