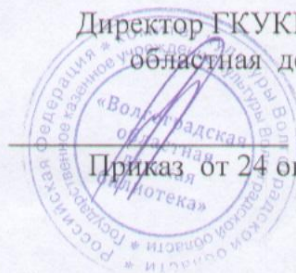


УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУКВО «Волгоградская
областная детская библиотека»

Н.В. Ретунская

Приказ от 24 октября 2016 г. № 42



ПОЛОЖЕНИЕ о виртуальной справочной службе «Виртуальная справка» ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека»

I. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» (далее по тексту – виртуальная справочная служба) является частью информационно-справочного обслуживания ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» (далее - Библиотека) и направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей ее пользователей.

1.2. Виртуальная справочная служба – онлайн-овая справочная служба, выполняющая разовые библиографические, тематические и фактографические запросы удаленных пользователей по всем отраслям знаний.

1.3. Виртуальная справочная служба является бесплатной библиотечной информационной услугой и представляет собой дополнительную форму индивидуального обслуживания пользователей.

1.4. Основные принципы работы виртуальной справочной службы:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов;
- конфиденциальность информации о пользователях.

1.5. Виртуальной справочной службой обслуживаются все обратившиеся пользователи, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями Библиотеки или нет.

II. Типы принимаемых запросов

2.1. Запросы о наличии конкретных изданий (книг, журналов, газет) в фондах нашей Библиотеки и (или) их местонахождении.

2.2. Тематические запросы (подбор документов и составление списка литературы по определенной теме), выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска.

2.3. Фактографические запросы на получение конкретных сведений о тех или иных событиях, датах, терминах т. д.

2.4. Запросы на уточнение искаженных или недостающих данных в библиографическом описании книги (фамилии или инициалов автора, заглавия произведения, выходных данных).

2.5. Запросы, связанные с методикой оформления библиографических списков литературы к рефератам, учебным проектам и другим письменным работам.

2.6. Вопросы о деятельности Библиотеки.

III. Ограничения на выполнение запросов пользователей

3.1. Виртуальная справочная служба Библиотеки:

3.1.1. Не выполняет сложные запросы, требующие глубокого научного разыскания, а также если выполнение запроса выходит за рамки технических или организационных возможностей Библиотеки.

3.1.2. Не занимается поиском готовых сочинений, рефератов, курсовых, дипломных работ.

3.1.3. Не выполняет запросы, связанные с переводом текстов, с решением математических, химических, физических и других задач.

3.1.4. Не выполняет запросы, связанные с необходимостью предоставления информации обучающего характера.

3.1.5. Не предоставляет информацию развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и т.п.).

3.1.6. Не отвечает на запросы, связанные с коммерческой и посреднической деятельностью.

3.1.7. Не отвечает на вопросы, размещенные на сайте Библиотеки в разделе «Ваши отзывы и предложения» и поступившие по электронной почте.

3.1.8. Не выполняются запросы, противоречащие действующему законодательству Российской Федерации.

3.2. Библиотека оставляет за собой право не отвечать на некорректные вопросы и реплики, удалять любую поступающую информацию рекламного характера.

3.3. В случае поступления более одного вопроса в рамках одного обращения ответ дается только на один вопрос по выбору сотрудников виртуальной справочной службы.

IV. Порядок работы виртуальной справочной службы и сроки исполнения запросов

4.1. Виртуальные справки выполняются сектором справочно-библиографической работы Библиотеки.

4.2. Запросы пользователей выполняются на основе имеющихся в Библиотеке традиционных и электронных справочно-библиографических ресурсов (справочные и библиографические издания, система каталогов и картотек, фонд выполненных справок, базы данных и т.д.), а также ресурсов сети Интернет.

4.3. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник-пятница) и выполняются в порядке их получения. В выходные и праздничные дни Библиотека запросы не выполняет. Запросы, поступившие в выходные и праздничные дни, регистрируются и принимаются к исполнению в порядке общей очередности в первый рабочий день, следующий за выходным или праздничным днем.

4.4. Запросы принимаются на русском языке.

4.5. От одного пользователя принимается не более одного запроса в день.

4.6. Сроки выполнения запроса – от одного до трех рабочих дней, за исключением запросов, влекущих за собой сложный библиографический поиск.

4.7. Ответы отправляются на электронную почту пользователя. Все ответы публикуются полностью в открытом доступе в разделе «Архив». Исключение составляют библиографические списки, а также ответы, содержащие информацию, распространение которой среди детей и подростков ограничено или запрещено в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436 – ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». Такие ответы высылаются только на электронный адрес пользователя.

4.8. Обязательным условием для получения ответа на запрос является наличие у пользователя зарегистрированной электронной почты.

4.9. Для получения ответа на интересующий вопрос следует заполнить заявку по установленной форме на главной странице сайта Библиотеки (<http://www.biblioteka-volgograd.ru>).

4.10. В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации.

4.11. Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов в сутки.

V. Ответственность

5.1. Ответственный за бесперебойное функционирование виртуальной справочной службы на сайте Библиотеки назначается приказом директора.

5.2. Ответственность за оперативность и качество предоставляемой услуги в соответствии с настоящим Положением возлагается приказом директора на заведующего сектором справочно – библиографической работы.

5.3. Анализ и учет виртуальных справок выполняет заведующий сектором справочно-библиографической работы.

5.4. Сотрудники службы не несут ответственность за возможную недостоверность и нелегальность контента ресурсов Интернета, предоставляемых в ответах на запросы.

5.5. Контроль за организацией и функционированием виртуальной справочной службы осуществляет заместитель директора по библиотечным вопросам.