

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Централизованная библиотечная система города Рязани»

Утверждаю

Директор МБУК «ЦБС г. Рязани»

Губарева Р.М.

« 27 » Июль 2014 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Виртуальной справочной службе**  
**МБУК «ЦБС г. Рязани»**

**I. Общие положения**

1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) создается в Центральной городской библиотеке имени С.А. Есенина (далее – Библиотека) с целью выполнения запросов удаленных пользователей.

1.2. ВСС предназначена для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей и выполняет их разовые запросы, включающие поиск и предоставление информации в соответствии с Положением о службе.

1.3. Основные принципы работы ВСС:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- обязательность и оперативность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже при отсутствии требуемой информации.

1.4. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся с запросом в ВСС, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями библиотек МБУК «ЦБС г. Рязани».

1.5. В работе ВСС принимают участие работники информационно-библиографического отдела, сектора электронных ресурсов отдела автоматизации библиотечных процессов Центральной городской библиотеки имени С.А. Есенина.

1.6. В своей деятельности ВСС руководствуется:

- Постановлением администрации города Рязани от 10.06.2013 №2184 "Об утверждении регламента предоставления услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек";
- Правилами пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Рязани»;
- Положением об информационно-библиографическом отделе Центральной городской библиотеки им. С.А. Есенина;
- Положением о справочно-библиографическом обслуживании в МБУК «ЦБС г. Рязани»;
- настоящим Положением.

**II. Режим и порядок работы**

2.1. Запросы пользователей принимаются в течение недели (кроме пятницы) на электронную почту: [spravka.cgb@mail.ru](mailto:spravka.cgb@mail.ru) и выполняются в порядке их получения. В нерабочие и праздничные дни ВСС запросы не принимает.

2.2. От одного пользователя принимается к исполнению не более одного запроса в день. В случае, если запрос включает несколько вопросов, специалист библиотеки по собственному усмотрению отвечает на один из них.

2.3. В ответ на запрос пользователю предоставляется выполненная справка. На тематический запрос предоставляется список литературы, включающий до 10 источников. Сложные запросы, требующие длительного поиска, выполняются при непосредственном обращении пользователя в Библиотеку.

2.1. Запросы выполняются с использованием карточного и электронного справочно-библиографического аппарата Библиотеки. Поиск по общедоступным Интернет-ресурсам не проводится.

2.2. Срок выполнения запроса до 3 рабочих дней в зависимости от сложности.

### **III. Выполняемые запросы и ограничения**

3.1. Принимаются запросы:

- адресные (о наличии и месте хранения конкретных изданий в фондах библиотек МБУК «ЦБС г. Рязани»);
- фактографические (по существу запроса: сообщение точной даты, цифры, цитаты, определение термина);
- уточняющие (уточнение выходных данных издания, правильности фамилии, имени, отчества авторов и заглавий произведений и т. д.);
- тематические запросы универсальной тематики, не требующие сложных и длительных разысканий, привлечения специалистов узкого профиля.

Тематические запросы на составление библиографических списков для выполнения дипломных работ или диссертационных исследований, требующих значительных затрат рабочего времени, ВСС не выполняются.

3.2. Не принимаются запросы, связанные:

- с разъяснением и толкованием законов и нормативных актов;
- с необходимостью предоставления информации обучающего характера (дипломов, курсовых работ, рефератов и пр., перевод текстов, решение математических, физических, химических и иных задач), так как это является обязанностью обучающихся;
- с предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх, конкурсах);
- с коммерческой или посреднической деятельностью (например, о покупке – продаже товаров, услуг);
- направленные на нарушение действующего законодательства.

3.3. Не предоставляются сканированные тексты документов из фондов МБУК «ЦБС г. Рязани».

3.4. Не выполняются запросы, выходящие за рамки компетенции МБУК «ЦБС г. Рязани».

3.5. Библиотека имеет право не отвечать на некорректные вопросы и реплики с ненормативной лексикой.