

Утверждаю

Директор МБУК «Гуманитарный центр-библиотека имени семьи Полевых»



Л.А. Пронина

**Положение  
о Виртуальной справочной службе  
МБУК «Гуманитарный центр-библиотека имени семьи Полевых»  
«Ваш вопрос – наш ответ»**

Виртуальная справочная служба (далее ВСС) — онлайн-овая справочная служба МБУК «Гуманитарный центр-библиотека имени семьи Полевых» (далее МБУК «ГЦ»), выполняющая запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации по всему спектру тематических направлений. ВСС работает в соответствии с данным Положением о службе.

1. Общие положения.

ВСС является службой МБУК «ГЦ», что определяет основные принципы ее работы:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- оперативность выполнения запросов, зависящая от типов получаемых запросов;
- информирование о порядке исполнения библиотечной услуги производится посредством:
  - информационного стенда МБУК «ГЦ»;
  - раздаточного материала (буклеты, листовки, памятки);
  - телефонной связи;
  - интернет-сайта МБУК «ГЦ» в разделе «Ваш вопрос – наш ответ».

2. Категории пользователей — обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, не зависимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также не зависимо от того, являются ли они читателями МБУК «ГЦ» или нет.

3. Типы принимаемых запросов.

3.1. Запросы о наличии конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах МБУК «ГЦ».

3.2. Тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся в МБУК «ГЦ» традиционных и электронных ресурсов.

3.3. Фактографические запросы (требующие выявления фактов).

#### 4. Предоставляемые услуги.

4.1. В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации (до 10 библиографических описаний) в виде библиографической записи, содержащей полные сведения об издании.

4.2. Не принимаются следующие запросы:

- развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др. конкурсах);
- коммерческого характера (информация о покупке-продаже чего-либо)

#### 5. Сроки выполнения запросов.

5.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах МБУК «ГЦ» (3.1.) - выполняются не более 30 мин., тематические запросы (3.2), не влекущие за собой сложного библиографического поиска – в течение рабочего дня, фактографические запросы (3.3) - срок исполнения не более 2-х рабочих дней после получения запроса;

5.2. Ответ на сложный тематический запрос направляется по электронной почте в адрес получателей услуги в срок, не более 3 дней с момента поступления обращения.

5.3. Электронная доставка полнотекстовой части документа осуществляется платно.

#### 6. Режим и порядок работы службы.

6.1. Запросы принимаются в любое время. Ответы на запросы выполняются в течение рабочей недели: понедельник — воскресенье с 9.00-18.00, без перерыва.