

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
городского округа Краснотурьинск  
«Централизованная библиотечная система»

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор  
*Е. А. Токмакова*  
Приказ № 65-0  
от «20» сентября 2024 г.

**Положение  
о Виртуальной справочной службе  
Центральной городской библиотеки  
муниципального бюджетного учреждения культуры  
городского округа Краснотурьинск  
«Централизованная библиотечная система»**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящее Положение определяет правовой статус и порядок работы Виртуальной справочной службы (далее – ВСС) Центральной городской библиотеки (далее – ЦГБ) муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система» (далее – ЦБС).

1.2 ВСС ЦГБ (онлайн-овая справочная служба) создана и осуществляет деятельность на базе Информационно-библиографического отдела ЦГБ (далее – ИБО ЦГБ) без выделения структурного подразделения.

1.3 Деятельность ВСС ЦГБ направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей удалённых пользователей.

1.4 ВСС ЦГБ осуществляет справочно-библиографическое обслуживание (далее – СБО) удалённых пользователей с использованием Интернет-технологий на некоммерческой основе.

1.5 ВСС ЦГБ действует в соответствии с законодательством Российской Федерации и действующими документами ЦБС:

- Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система» (утв. Приказом муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» № 92-О от 19 декабря 2014 г.);
- Порядком предоставления библиотечных услуг на территории городского округа Краснотурьинск (утв. Приказом директора ЦБС № 62-О от 20 октября 2020 г.).

1.6 ВСС ЦГБ размещается на сайте ЦБС <http://librarykrasnoturinsk.ru/>.

**2. Основные принципы обслуживания**

2.1 ВСС ЦГБ действует на основе следующих принципов:

- универсальность тематики принимаемых запросов;
- общедоступность и бесплатность обслуживания для всех пользователей;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случаях отсутствия запрашиваемой информации;
- соблюдение конфиденциальности в отношении персональной информации, предоставляемой пользователями;
- корректность взаимного общения.

### 3. Организация обслуживания

3.1 ВСС ЦГБ обслуживает всех пользователей, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также вне зависимости от того, является ли пользователь читателем библиотек, входящих в структуру ЦБС, или нет.

3.2 Управление ВСС осуществляет ИБО ЦГБ в лице заведующего, который:

- располагает пакетом документации (правовой, инструктивно-методической и технологической), обеспечивающей функционирование ВСС ЦГБ;
- организует процесс функционирования ВСС ЦГБ;
- организует проведение работ по совершенствованию и дальнейшему развитию ВСС ЦГБ;
- осуществляет диспетчеризацию ориентирующих запросов (запросов небиблиографического характера – о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений ЦБС, о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, мероприятиях, проводимых в ЦГБ и библиотеках ЦБС и пр.);
- осуществляет контроль качества, сроков исполнения запросов, а также сбор и анализ статистических показателей ВСС ЦГБ.

3.3 Виртуальные справки в соответствии с настоящим Положением выполняют работники ИБО ЦГБ.

3.4 Работники ИБО ЦГБ предоставляют заведующему всю необходимую информацию о работе ВСС ЦГБ.

3.5 Техническую поддержку ВСС ЦГБ осуществляет техник-программист ЦБС.

3.6 Общий контроль деятельности ВСС ЦГБ осуществляет заместитель директора ЦБС по основной деятельности.

3.7 Замечания о работе ВСС ЦГБ и пожелания пользователей принимаются по электронной почте [cbf@librarykrasnoturinsk.ru](mailto:cbf@librarykrasnoturinsk.ru) и/или в онлайн-сервисе «Задать вопрос» в разделе «Читателю» на сайте ЦБС <http://librarykrasnoturinsk.ru/index.php/zadat-vopros2>.

### 4. Содержание обслуживания

4.1 ВСС ЦГБ выполняет разовые запросы удалённых пользователей по всем отраслям знаний и запросы краеведческого характера.

4.2 Ресурсная база ВСС ЦГБ:

- справочно-поисковый аппарат ЦБС;
- информационные ресурсы библиотек и информационных центров Российской Федерации, открытый доступ к электронным каталогам, базам данных, электронным полнотекстовым ресурсам которых осуществляется через сеть Интернет;
- открытые ресурсы сети Интернет.

4.3 ВСС ЦГБ принимает следующие типы запросов:

- запросы о наличии конкретных документов в фонде ЦБС и в фондах иных библиотек и информационных центров, открытый доступ к электронным каталогам которых осуществляется через сеть Интернет;
- тематические и фактографические запросы по всем отраслям знаний, выполнение которых не влечет за собой сложного и длительного библиографического поиска, и которые могут быть выполнены на основе имеющихся в ЦБС справочно-библиографических ресурсов, а также открытых ресурсов сети Интернет.

4.4 ВСС ЦГБ выполняет следующие типы справок:

- *тематическая* – справка, содержащая перечень документов (книг, статей и др.) на определенную тему;
- *уточняющая* – справка, устанавливающая и/или уточняющая отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания;

- *адресная* – справка о наличии и/или местонахождении запрашиваемого документа в ЦБС и иных библиотеках и информационных центрах, открытый доступ к электронным каталогам которых осуществляется через сеть Интернет;
  - *фактографическая* – справка, содержащая сведения о каком-либо событии, явлении, лице, организации, предмете и пр.
- 4.5 Результаты обслуживания могут быть представлены пользователю в следующих видах:
- текстовый ответ, дополненный ссылками на источники информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;
  - библиографический список (до 10 названий);
  - библиографическая консультация;
  - перенаправление в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты;
  - отрицательный ответ с обоснованием.
- 4.6 ВСС ЦГБ не рассматривает запросы следующего характера:
- запросы, противоречащие законодательству Российской Федерации, а также общепринятым морально-этическим нормам;
  - разъяснение и толкование законов и иных правовых актов;
  - предоставление готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
  - решение математических, физических, химических и прочих задач;
  - разработка и изготовление чертежей, планов, схем и макетов;
  - перевод текстов;
  - удовлетворение информационных потребностей развлекательного характера (решение кроссвордов, ответы на вопросы викторин, интеллектуальных игр и т. п.);
  - сложные библиографические запросы с предоставлением списка свыше 10 источников;
  - запросы, выполнение которых требует сплошного просмотра большого количества источников *de visu*;
  - составление и редактирование библиографических списков для контрольных, курсовых, дипломных работ и т. п.
  - нечётко сформулированные запросы;
  - запросы коммерческого характера;
  - некорректно сформулированные запросы;
  - запросы, присланные по электронной почте (без заполнения заявки установленной формы).
- 4.7 В функции ВСС ЦГБ не входит предоставление удалённым пользователям электронных и полнотекстовых документов из фонда ЦБС и инсталлированных в ЦГБ баз данных, сети Интернет, сканированных фондовых документов. При поступлении запросов такого характера пользователю предоставляется информация об услуге «Электронная доставка документов» (ЭДД).
- 4.8 Запрещается использовать ВСС ЦГБ для размещения любой информации рекламного характера. Такая информация будет удалена с сайта ЦБС.
- 4.9 Рабочим языком ВСС ЦГБ является русский.

## **5. Режим и порядок работы**

5.1 Поступление запросов в ВСС ЦГБ не ограничено какими-либо временными рамками и осуществляется в соответствии с принципом «24 часа x 7 дней в неделю». Запросы, поступившие от пользователей в выходные и праздничные дни, обрабатываются в следующий за ними рабочий день.

5.2 Запросы выполняются в порядке их поступления в течение всей рабочей недели (понедельник-пятница).

5.3 Ежедневно выполняется 5 запросов. Количество запросов может быть увеличено или уменьшено (в зависимости от загруженности работников ИБО ЦГБ).

5.4 В рамках обращения в ВСС единовременно (от одного пользователя) рассматривается только один тематический, адресно-библиографический, уточняющий или фактографический запрос. Если в запросе содержится несколько вопросов, ответ будет дан на один из них по выбору работника ВСС ЦГБ.

5.5 Сроки выполнения запросов<sup>1</sup>:

- запросы о наличии конкретных изданий в фонде ЦБС выполняются в течение 1-2 рабочих дней;
- тематические и фактографические запросы, не требующие сложного библиографического поиска, выполняются в течение 1-5 рабочих дней;
- запросы уточняющего характера (установление и/или уточнение отсутствующих или искаженных элементов библиографического описания) выполняются в течение 1-2 рабочих дней.

## **6. Права и обязанности удалённых пользователей**

6.1 Удалённые пользователи имеют право:

- обращаться в ВСС ЦГБ с различными типами запросов согласно п. 4.3 настоящего Положения;
- получить ответ на свой запрос согласно п. 4.5 настоящего Положения;
- обращаться с предложениями и замечаниями по поводу работы ВСС ЦГБ согласно п. 3.7 настоящего Положения.

6.2 Для получения виртуальной справки удалённые пользователи обязаны:

- ознакомиться с настоящим Положением;
- заполнить заявку установленной формы на сайте ЦБС в онлайн-сервисе «Вопрос библиографу» в разделе «Читателю»; обязательным условием для получения ответа на запрос является наличие у пользователя зарегистрированной электронной почты – указывается в графе «Имя (название)», на сайте не публикуется;
- корректно формулировать запрос;
- соблюдать культуру делового и сетевого общения с работниками ВСС ЦГБ.

## **7. Права и обязанности работников ВСС ЦГБ**

7.1 Работники ВСС ЦГБ имеют право:

- выбирать для ответа один из вопросов на свое усмотрение в случае, если запрос включает в себя несколько вопросов;
- определять время, отведенное на поиск информации, исходя из сложности запроса (не более 5-ти рабочих дней);
- удалять некорректные запросы и реплики;
- собирать и анализировать статистические данные о работе ВСС ЦГБ;
- вносить на рассмотрение администрации ЦБС обоснованные предложения о дополнении либо изменении настоящего Положения.

7.2 Работники ВСС ЦГБ обязаны:

- соблюдать культуру делового и сетевого общения с удалёнными пользователями;
- соблюдать конфиденциальность в отношении персональной информации, предоставляемой пользователями;

---

<sup>1</sup> Выходные и праздничные дни исключаются из сроков выполнения запросов.

- соблюдать договорные лицензионные соглашения в отношении электронных и печатных ресурсов;
- использовать эффективные поисковые стратегии при выполнении запросов;
- отбирать для ответа пользователю авторитетные источники информации.

#### **8. Заключительные положения**

8.1 Требования настоящего Положения являются обязательными для всех участников СБО в онлайн-режиме (удалённые пользователи, работники ВСС ЦГБ).

8.2 Настоящее Положение утверждается приказом директора ЦБС и вступает в силу со дня его утверждения.

8.3 В настоящее Положение могут быть внесены изменения и дополнения, которые утверждаются приказом директора ЦБС.