



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Централизованная библиотечная система»

Н. Ю. Купина

пр. № 34 от «01» 04 2025 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Виртуальной справочной службе**  
**муниципального бюджетного учреждения культуры**  
**«Централизованная библиотечная система**  
**Шебекинского муниципального округа»**

**1. Общие положения**

1.1. Виртуальная справочная служба является структурным подразделением информационно-библиографического отдела Центральной городской библиотеки муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шебекинского муниципального округа» (далее – служба, ЦГБ, МБУК «Централизованная библиотечная система»), работает на сайте МБУК «Централизованная библиотечная система». Служба предназначена для справочно-библиографического обслуживания удалённых пользователей МБУК «Централизованная библиотечная система» и выполняет разовые запросы, предусматривающие поиск и предоставление информации в соответствии с настоящим Положением о службе.

1.2. В своей деятельности служба руководствуется: Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Указом Президента Российской Федерации от 09.05.2017г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы», постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 г. № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество"», Уставом МБУК «Централизованная библиотечная система», Положением об информационно-библиографическом отделе Центральной городской библиотеки МБУК «Централизованная библиотечная система», а также настоящим Положением.

1.3. Основные принципы работы службы:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- оперативность и качество выполнения запросов;
- достоверность и полнота предоставляемой информации;
- конфиденциальность сведений о пользователях.

1.4. Категории пользователей.

Специалистами службы обслуживаются все удалённые пользователи независимо от возраста, образования и места проживания, при условии соблюдения ими всех требований настоящего Положения.

1.5. Выполнение виртуальных справок и организация контроля над качеством их выполнения.

Выполнение виртуальных справок осуществляют специалисты информационно-библиографического отдела Центральной городской библиотеки МБУК «Централизованная библиотечная система»: заведующий информационно-библиографическим отделом, ведущие библиографы, в соответствии со спецификой своей деятельности. Контроль за работой и над качеством выполнения виртуальных справок осуществляет заведующий информационно-библиографическим отделом Центральной городской библиотеки МБУК «Централизованная библиотечная система».

## 1.6. Источники выполнения запросов.

При выполнении запросов используются справочно-библиографический фонд МБУК «Централизованная библиотечная система», ресурсы сети Интернет, архив ранее выполненных запросов.

## 2. Режим и порядок работы

2.1 Запросы принимаются в течение рабочей недели в соответствии с графиком работы ЦГБ МБУК «Централизованная библиотечная система»: вторник – четверг, воскресенье с 9.00 ч. до 17.30 ч., пятница-суббота с 12.00 до 21.00 и выполняются в порядке их поступления. В выходные и праздничные дни запросы не выполняются.

2.2. От одного пользователя принимается один запрос в день. В случае, если от пользователя поступает два или более запроса, специалисты оставляют за собой право ответить на один из них.

2.3 Срок выполнения простых запросов в течение одного дня с момента поступления. Сложные запросы будут выполняться от 1-го до 2-х рабочих дней.

2.4 Специалисты оставляют за собой право назначать фиксированное количество запросов, принимаемых к выполнению в течение одного рабочего дня.

## 3. Типы принимаемых запросов

3.1. Тематические запросы (поиск информации по определённой теме).

3.2. Фактографические запросы, предполагающие выявление конкретных фактов и данных из разных областей знания.

3.3. Адресные запросы о наличии или отсутствии конкретных изданий в фондах МБУК «Централизованная библиотечная система». В случае отсутствия необходимых изданий в фондах МБУК «Централизованная библиотечная система» пользователю предоставляются сведения о крупнейших библиотеках Белгородской области, располагающих необходимым документом или даются адреса электронных библиотек России, литературных порталов, где можно найти нужный документ;

3.4. Уточняющие запросы на установление искажённых или отсутствующих элементов библиографического описания изданий.

## 4. Права и обязанности специалистов

4.1 Права специалистов:

- удалять некорректные вопросы и реплики из базы данных;
- в случае, если от одного пользователя в течение одного дня поступает более 1-го вопроса, выбирать для ответа один на своё усмотрение;
- определять время, отведённое на поиск, исходя из сложности запроса (не более 2-х дней).

4.2 Обязанности специалистов:

- соблюдать культуру общения с удалёнными пользователями;
- соблюдать конфиденциальность сведений об удалённых пользователях;
- пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники;
- поддерживать информационную грамотность пользователей, указывая источники информации в ответе на запрос;
- собирать и анализировать статистические данные о работе службы, а также отзывы пользователей о работе Виртуальной справочной службы.

## 5. Права и обязанности удалённых пользователей службы

5.1 Удалённые пользователи имеют право:

- обращаться в службу с различными типами запросов вне зависимости от их сложности;
  - получать качественный и максимально полный ответ на свой запрос.
- 5.2 Удалённые пользователи обязаны:
- перед тем, как задать вопрос специалистам, ознакомиться с настоящим Положением и не нарушать его требований;
  - соблюдать культуру общения со специалистами;
  - формулировать запрос на русском языке.

## **6. Основные ограничения**

### 6.1 Специалистами не рассматриваются запросы:

- связанные с предоставлением полного текста документов, сканированного текста документов и полнотекстовых баз данных;
- обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов);
- развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх, конкурсах и т.п.);
- относящиеся к сфере коммерческой деятельности (покупка-продажа);
- сформулированные некорректно, содержащие ненормативную лексику, элементы экстремистского характера, разжигающие межнациональную рознь и унижающие человеческое достоинство;
- противоречащие действующему законодательству РФ;
- сформулированные на иностранном языке.

## **7. Правовое обеспечение создания и функционирования службы**

7.1. Положение о службе утверждается приказом директора МБУК «Централизованная библиотечная система».

7.2. В процессе деятельности в Положение о службе в установленном порядке могут вноситься соответствующие изменения и дополнения.