



УТВЕРЖДЕНО

Директор МБУК ЦБС

*А* Е.В. Гильмутдинова

Приказ от 29.06.2017 № 69

## ПОЛОЖЕНИЕ

о виртуальной справочно-информационной службе  
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Апатиты»

### 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Виртуальная справочно-информационная служба (далее - ВСИС) Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Апатиты» (далее – МБУК ЦБС) предназначена для справочно-библиографического и информационного обслуживания удалённых пользователей и выполняет их запросы, связанные с поиском и предоставлением информации согласно данному Положению.
- 1.2 Виртуальная справочно-информационная служба представлена на официальном сайте МБУК ЦБС [www.apatitylibr.ru](http://www.apatitylibr.ru) в разделе «Сервисы».
- 1.3 Виртуальная справочно-информационная служба обслуживает всех обратившихся пользователей, независимо от их возраста, места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями МБУК ЦБС или нет.
- 1.4 Ответственным за выполнение услуг и учет работы ВСИС является отдел информационно-библиографической работы центральной городской библиотеки.
- 1.5 Виртуальная справочно-информационная служба подразумевает конфиденциальность персональной информации о пользователях, которую они предоставляют во время ее использования (ФИО или имя, адрес электронной почты, телефон). Сотрудники, осуществляющие выполнение запросов в рамках ВСИС, несут ответственность за неразглашение персональных данных согласно Политике конфиденциальности МБУК ЦБС, утвержденной Приказом директора и размещенной на официальном сайте ЦБС.

### 2. ВИДЫ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

- 2.1 Виртуальная справочно-информационная служба предлагает пользователям следующие виды услуг:

- виртуальная справка «Спроси библиотекаря»;
- межбиблиотечный абонемент и электронная доставка документов;
- on-line - заказ литературы.

Виды предоставляемых услуг могут меняться и корректироваться.

- 2.2 Виртуальная справка «Спроси библиотекаря» выполняет следующие виды запросов от пользователей:

- адресно-библиографические – о наличии конкретных изданий и сведений о них;
- тематические, связанные с подбором литературы по определенной теме;
- фактографические – сведения о конкретном событии, факте.

При выполнении адресно-библиографических и фактографических запросов пользователям предоставляется конкретный ответ, при выполнении тематических запросов составляется список литературы. Все ответы выставляются в разделе Архив справок.

Сроки выполнения запросов – 1-3 дня.



2.3 Услуга «Межбиблиотечный абонемент и электронная доставка документов» даёт возможность:

- заказать книги из фонда Мурманской государственной областной универсальной научной библиотеки и получить их во временное пользование;
- оформить заказ и получить копии статей или фрагментов книг из Мурманской государственной областной универсальной научной библиотеки и других библиотек России.

Сроки выполнения заказов:

- доставка оригинала и ксерокопии документа – 1 - 3 недели;
- доставка электронной копии – 3 - 5 дней.

Срок пользования книгами – 1 месяц (пользование только в библиотеках).

Служба МБА и ЭДД работает на платной основе. Оплата производится в соответствии с принятыми в библиотеках расценками.

2.4 On-line-заказ литературы – подбор библиотекарями литературы по заказанным пользователями темам и вопросам, осуществляется на основе фондов МБУК ЦБС. Отобранная литература хранится в библиотеках в течение 2 дней. О готовности заказа библиотекарь сообщает пользователю по телефону или по e-mail.

Сроки выполнения заказов – 1 – 3 дня.

### 3. РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАБОТЫ

- 3.1 Запросы от пользователей принимаются в течение рабочей недели и выполняются в порядке их поступления. В выходные и праздничные дни запросы не выполняются.
- 3.2 Количество принимаемых заказов от одного пользователя ограничено одним заказом в день.
- 3.3 Для каждой услуги предусмотрены конкретные сроки выполнения.

### 4 ОСНОВНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

- 4.1 Не принимаются запросы, связанные с предоставлением информации, нарушающей действующее законодательство.
- 4.2 Не выполняются запросы, выходящие за рамки компетенции МБУК ЦБС.
- 4.3 Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в викторинах и др.).
- 4.4 Не даются ответы на вопросы, связанные с предоставлением информации коммерческого характера (например, о покупке-продаже чего-либо).
- 4.5 Не предоставляются сканированные тексты документов.