

«19» сентября 2017 г. № 57

## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о справочной службе «Спроси библиотекаря»**

### **1. Общие положения**

1.1. Справочная служба «Спроси библиотекаря» предназначена для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей и обеспечения сетевого доступа к комплексу справочных и библиографических ресурсов.

1.2. Справочная служба «Спроси библиотекаря» действует в соответствии с законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики на основе нормативно-правовых документов:

- Распоряжение Правительства Удмуртской Республики от 16 июня 2010 года № 527-р «О Плане перехода на предоставление в электронном виде государственных, муниципальных и иных услуг исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления в Удмуртской Республике, учреждениями Удмуртской Республики и муниципальными учреждениями»
- Постановление Администрации муниципального образования «Граховский район» Удмуртской Республики от 14 сентября 2011 года № 493 «Об утверждении административного регламента муниципального учреждения культуры «Граховская районная библиотека» по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения МО «Граховский район»

1.3. Справочная служба «Спроси библиотекаря» размещается в сети Интернет на сайте МБУК «Граховская межпоселенческая центральная районная библиотека» (далее – Библиотека) и социальной сети ВКонтакте, выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации.

1.4 Справочная служба «Спроси библиотекаря» действует на основе следующих принципов:

- бесплатный доступ для всех пользователей;
- универсальность тематики принимаемых запросов;
- оперативность выполнения запросов;
- соблюдение конфиденциальности в отношении персональной информации, предоставляемой пользователями;
- корректность взаимного общения.

## **2. Содержание обслуживания**

2.1. Содержание справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей определяется типами и тематикой принимаемых запросов.

2.2. К справочно-библиографическому обслуживанию принимаются следующие типы запросов:

- запросы о наличии конкретных документов в фондах муниципальных библиотек Граховского района;
- тематические запросы, выполнение которых не связано с проведением сложного библиографического поиска;
- фактографические запросы – запросы о каком-либо событии, явлении, лице, организации, предмете и пр.
- запросы на уточнение элементов библиографического описания.

2.3. Не принимаются следующие запросы:

- связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др. конкурсов);
- связанные с необходимостью предоставления информации обучающего характера (готовых рефератов, курсовых и дипломных работ);
- связанные с решением математических, физических, химических и пр. задач;
- связанные с необходимостью сканирования текстов документов;
- связанные с разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов;
- тематические запросы, выполнение которых требует сложного библиографического поиска, в том числе просмотр источников *de visu*, а также периодики за несколько лет.

Данные запросы принимаются к исполнению при личном обращении в библиотеку.

2.4. В результате справочно-библиографического обслуживания предоставляются следующие услуги:

- ответ на запрос с указанием источника получения информации;
- ссылка на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;
- перечень документов (не более 10 названий);
- консультация по информационному поиску;
- отрицательный ответ с обоснованием.

## **3. Режим и порядок работы**

3.1. Рабочим языком справочной службы является русский язык.

3.2. Запросы принимаются ежедневно и выполняются в порядке их поступления в течение рабочей недели (понедельник – пятница) и выполняются в порядке их поступления.

3.3. Сроки выполнения запросов определяются степенью их сложности и достигают до 2-х рабочих дней.

3.4. Ответы на вопросы отправляются на электронный адрес пользователя.

3.5. Количество принимаемых запросов ограничено до 10 запросов в день.

#### **4. Ресурсное обеспечение**

4.1. Для выполнения справочно-библиографического обслуживания используется комплекс электронных информационных ресурсов:

- Национальной электронной библиотеки Удмуртской Республики;
- фонды МБУК «Граховская межпоселенческая центральная районная библиотека»
- фонды библиотек-участниц сводного электронного каталога УР;
- сети Интернет.

#### **5. Организация работы службы**

5.1. Виртуальные справки выполняет библиограф Библиотеки;

5.2. Организует, координирует и управляет деятельностью службы заведующая методико-библиографическим отделом.