



Утверждаю  
Директор МКУК «ЧЦБС»

Е.Н.Чернышкова

«18» августа 2023 г.

### Положение

## о виртуальной справочной службе «Виртуальная справка»

Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» (далее - Справочная служба) - онлайн-справочная служба МКУК «Чернышковская ЦБС» (далее - Библиотека), выполняющая разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации.

Справочная служба работает в соответствии с настоящим Положением.

### 1. Общие положения

1.1. Справочная служба является частью справочно-информационного обслуживания Библиотеки и направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей пользователей.

1.2. Справочная служба бесплатно отвечает на запросы удаленных пользователей, поступающие через Виртуальную справку на сайте Библиотеки.

1.3. Запросы носят универсальный характер.

### 2. Категории пользователей

2.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в Справочную службу, независимо от их социального статуса, возраста, образования и места проживания.

### 3. Типы принимаемых запросов

3.1. Адресные — запросы о наличии конкретных изданий, имеющихся в фондах Библиотеки.

3.2. Тематические — запросы универсальной тематики, не требующие сложных и длительных разысканий.

3.3. Уточняющие — при наличии конкретных изданий в фондах Библиотеки (уточнение автора и заглавия, выходных данных).

3.4. Фактографические — получение конкретных сведений по факту, который не влечет сложного библиографического поиска (сообщение даты, цифры, цитаты, определение термина).

### 4. Основные ограничения

4.1. Справочная служба не выполняет виртуальные справки, если задание выходит за рамки технических и организационных возможностей Библиотеки.

4.2. Будут отклонены вопросы, содержащие просьбу найти материал для подготовки научной работы (рефераты, курсовые, дипломы и т. д.) по определенной теме без указания, что именно необходимо.

4.3. Не отвечает на сложные запросы, требующие глубокого научного разыскания и подключения дополнительных источников информации, которых нет в наличии в Библиотеке.

4.4. Электронные копии документов высылаются только в случаях, не противоречащих российскому законодательству в области авторского права.

4.5. Не дает информацию, направленную на нарушение действующего законодательства.

4.6. Библиотека оставляет за собой право удалять и не отвечать на некорректные вопросы и реплики с ненормативной лексикой.

4.7. По выходным и праздникам служба не отвечает на запросы.

### 5. Исполнение виртуальной справки

5.1. Запросы выполняют специалисты библиотеки.

5.2. Ответственность за исполнение запроса несет специалист, ответственный за информационно-библиографическое обслуживание.

5.3. Справка выполняется сотрудниками Библиотеки в течение 1-3 рабочих дней, в зависимости от сложности.

5.3.1. Адресные запросы — в течение 1 рабочего дня с момента поступления запроса.

5.3.2. Уточняющие запросы - в течение 1-2 рабочих дней с момента поступления запроса.

5.3.3. Тематические запросы — в течение 3 рабочих дней с момента поступления запроса.

5.3.4. Фактографические запросы — в течение 2-3 рабочих дней с момента поступления запроса.

5.4. Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов в сутки.

5.5. Запросы пользователей принимаются в течение рабочей недели, кроме субботы и воскресенья.

5.6. Справочная служба выполняет до трех запросов в рабочий день.

#### 6. Информационно-библиографический и справочный аппарат для выполнения запросов

6.1. При выполнении запросов используется традиционный и электронный справочно-поисковый аппарат Библиотеки.

6.2. В отдельных случаях в розыске конкретной информации используются ресурсы Интернет.