**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о справочной службе «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА»**

1. **Общие положения**

1.1. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» является частью информационно-справочного обслуживания МБУК «Городская библиотека ЗАТО Звёздный» и направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей её пользователей через электронный почтовый сервис: [virt-spravka.biblioteka@yandex.ru](mailto:virt-spravka.biblioteka@yandex.ru). «Виртуальная справка» является частью бесплатного информационного сервиса библиотеки.

1.2. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» - это бесплатные ответы на разовые запросы виртуальных (удаленных) пользователей, которые включают библиографическую, тематическую и (или) фактографическую, адресную, уточняющую информацию.

1.3. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА»» действует на следующих основных принципах обслуживания:

· общедоступность для всех пользователей МБУК «Городская библиотека» ЗАТО Звёздный;

· универсальность тематики принимаемых запросов;

· оперативность выполнения запросов;

· конфиденциальность персональной информации, предоставляемой пользователями.

1.4. Обслуживаются все обратившиеся пользователи, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями библиотеки или нет.

2. **Виды виртуальных справок, которые выполняет библиотека**

2.1. **Библиографическая:**

2.1.1. Адресная библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет наличие и (или) местонахождение документа в фондах МБУК «Городская библиотека» ЗАТО Звёздный);

2.1.2. Тематическая библиографическая справка (библиографическая справка, которая включает библиографическую информацию (список источников информации по определенной теме);

2.1.3. Уточняющая библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет и (или) уточняет элементы библиографического описания (автор, название, год издания, издательство, которые отсутствуют или искажены в запросе пользователя).

2.2. **Фактографическая** (включает фактические данные из разных информационных ресурсов).

2.3. **Смешанная**(включает библиографическую и фактографическую информацию).

3. **Основные ограничения**

3.1. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» не выполняет виртуальные справки, если задание выходит за рамки технических или организационных возможностей библиотеки.

3.2. Не занимается поиском готовых рефератов, курсовых, дипломных работ и диссертаций.

3.3. Не выполняет решение математических, химических, физических и прочих задач.

3.4. Не предоставляет информацию развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и т.п.).  
3.5. Не отвечает на запросы, связанные с коммерческой и посреднической деятельностью.  
3.6. Не выполняются запросы, противоречащие действующему законодательству Российской Федерации.

3.7.Мы оставляем за собой право удалять и не отвечать на некорректные вопросы и реплики.

4. **Исполнение виртуальной справки**

4.1. Виртуальная справка выполняется специалистами читального зала библиотеки.

4.2. Ответственность за исполнение виртуальной справки несет специалист, который ее выполняет.

4.3. Виртуальная справка выполняется сотрудниками читального зала библиотеки в течение 3 (трёх) рабочих дней, за исключением запросов, влекущих за собой сложный библиографический поиск.

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

4.5. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (вторник-суббота) и выполняются в порядке их получения. В выходные и праздничные дни библиотека запросы не принимает и не выполняет.

4.6. На период тестового доступа количество выполняемых запросов ограничено до 3 (трёх)запросов в день.

4.7. От одного пользователя принимается не более 1 (одного) запроса в день.

4.8. В ответ на запрос пользователь получает ссылку на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации

4.9. В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации.

5. **Информационно-библиографический аппарат для исполнения виртуальной справки**

5.1. Традиционный справочно-библиографический аппарат библиотеки:

5.1.1. Справочные и библиографические издания;

5.1.2. Система каталогов и картотек;

5.1.3. Электронно-правовая база данных «КонсультантПлюс»;

5.1.4. Поисковые системы Интернета.

6. **Контроль за исполнением виртуальных справок**

6.1. Контроль за выполнением виртуальных справок выполняет главный библиотекарь читального зала.

7. **Анализ и учет виртуальных справок**

7.1. Анализ и учет виртуальных справок выполняет главный библиотекарь читального зала.