

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о Виртуальной справочной службе «Web-формуляр для детей»**

#### **I. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи и функции Виртуальной Справочной Службы (далее - ВСС) «Web-формуляр для детей» Муниципального автономного учреждения культуры города Тюмени «Централизованная городская библиотечная система» (МАУК «ЦГБС»), права и ответственность сотрудников, отвечающих за работу службы.
- 1.2. Виртуальная справочная служба «Web-формуляр для детей» функционирует в структуре Филиала МАУК «ЦГБС» г. Тюмени «Центральная детская библиотека» (ЦДБ).
- 1.3. ВСС «Web-формуляр для детей» создается и ликвидируется приказом директора МАУК «ЦГБС».
- 1.4. ВСС «Web-формуляр для детей» подчиняется заведующей Центральной детской библиотеки.
- 1.5. В своей деятельности ВСС «Web-формуляр для детей» руководствуется:
  - 1.5.1. Уставом ЦГБС;
  - 1.5.2. настоящим Положением;
  - 1.5.3. Положением о сайте МАУК «ЦГБС»;
  - 1.5.4. Положением о Центральной детской библиотеке;
  - 1.5.5. иными документами, регламентирующими деятельность ВСС.
- 1.6. Работа ВСС «Web-формуляр для детей» ведется по планам Центральной детской библиотеки.
- 1.7. Отчеты о деятельности ВСС «Web-формуляр для детей» являются составной частью отчетов Центральной детской библиотеки.

#### **II. Организация работы ВСС «Web-формуляр для детей»**

- 2.1. Модерирование ВСС «Web-формуляр для детей» осуществляет администратор, назначенный приказом директора МАУК «ЦГБС».
- 2.2. В подготовке ответов на запросы пользователей ВСС «Web-формуляр для детей» принимают участие все сотрудники Отдела обслуживания детей и подростков Центральной детской библиотеки.
- 2.3. Узкоотраслевые запросы передаются для выполнения в соответствующие подразделения МАУК «ЦГБС».
- 2.4. Все запросы, поступившие в «Web-формуляр для детей», учитываются в электронном журнале «Учет справочно-библиографического обслуживания» выполненных справок ВСС с пометкой в графе «Примечания» «ВСС», и в отчетах приравниваются к справкам, выполненным удаленно.
- 2.5. Сотрудники Центральной детской библиотеки, участвующие в работе ВСС «Web-формуляр для детей», действуют в соответствии с Должностными инструкциями.

#### **III. Основные цели и задачи ВСС «Web-формуляр для детей»**

- 3.1. Основной целью ВСС «Web-формуляр для детей» является справочно-библиографическое и информационное обеспечение детской аудитории сайта МАУК «ЦГБС».
- 3.2. Основными задачами ВСС «Web-формуляр для детей» являются:
  - 3.2.1. организация справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей;

- 3.2.2. организация информационно-библиографического обеспечения удаленных пользователей.

#### **IV. Функции ВСС «Web-формуляр для детей»**

Для выполнения поставленных перед ней задач ВСС «Web-формуляр для детей до 12 лет» выполняет запросы детской аудитории сайта МАУК «ЦГБС».

- 4.1. Основные принципы работы ВСС «Web-формуляр для детей»:
  - 4.1.1. общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
  - 4.1.2. обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
  - 4.1.3. оперативность выполнения запросов (не более трех рабочих дней);
  - 4.1.4. конфиденциальность информации о пользователях.
- 4.2. Источники выполнения запросов:
  - 4.2.1. локальные базы данных МАУК «ЦГБС»
  - 4.2.2. удалённые базы данных
  - 4.2.3. ресурсы Интернет.
- 4.3. Категории пользователей:
  - 4.3.1. ВСС «Web-формуляр для детей» принимает запросы любого посетителя сайта МАУК «ЦГБС», не старше 12 лет, не зависимо от места жительства.
- 4.4. Типы принимаемых запросов:
  - 4.4.1. тематические запросы, выполнение которых не влечёт за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся в МАУК «ЦГБС» библиографических ресурсов, а также ресурсов Интернет;
  - 4.4.2. адресные запросы о наличии конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах МАУК «ЦГБС» и других библиотеках города (страны).
  - 4.4.3. уточняющие запросы об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания.
  - 4.4.4. фактографические запросы (сведения справочного характера о конкретных объектах, понятиях, персонах и т.п.).
- 4.5. Режим работы ВСС:
  - 4.5.1. запросы принимаются со вторника по пятницу и выполняются в порядке их получения;
  - 4.5.2. в течение одного рабочего дня пользователь может задать не более одного вопроса;
  - 4.5.3. ВСС в течение одного рабочего дня выполняет не более пяти запросов.
- 4.6. Сроки выполнения запросов:
  - 4.6.1. запросы о наличии конкретных изданий в фонде МАУК «ЦГБС» выполняются в течение одного рабочего дня;
  - 4.6.2. тематические и фактографические запросы выполняются в течение 1 - 3 рабочих дней.
- 4.7. Сроки хранения запросов в Архиве выполненных справок:
  - 4.7.1. выполненные запросы хранятся на сайте МАУК «ЦГБС» в течение одного календарного года с момента выполнения;
  - 4.7.2. удаление устаревших запросов осуществляется один раз в полугодие;
  - 4.7.3. вопросы, сохранившие исключительность и не потерявшие актуальность, остаются в Архиве выполненных справок по окончании срока хранения.
- 4.8. Язык работы ВСС «Web-формуляр для детей»
  - 4.8.1. основным языком ВСС «Web-формуляр для детей» является русский язык.
- 4.9. Ограничения в приеме запросов:

- 4.9.1. не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера;
- 4.9.2. не выполняются запросы, связанные с решением математических, физических, химических и прочих задач;
- 4.9.3. не предоставляются полные тексты документов;
- 4.9.4. не выполняются справки о наличии книги на полке;
- 4.9.5. библиографические списки к контрольным, рефератам, поданные на уточнение, не должны превышать 5 источников;
- 4.9.6. не рассматриваются вопросы, заданные некорректно
- 4.9.7. рассматриваются вопросы, поданные только на русском языке.

## V. Права отдела

- 5.1. Сотрудники ВСС «Web-формуляр для детей» имеют право не выполнять запрос, если он попадает под ограничения п. 4.9
- 5.2. Запросы, поданные в некорректной форме, сразу удаляются с сайта.

## VI. Взаимоотношения (служебные связи)

Наименование подразделения, должность	Документы и информация	
	получает	предоставляет (направляет)
Администратор ВСС «Web-формуляр для детей»	Запросы пользователей	Выполнение ответов на запросы в срок
Отдел обслуживания детей и подростков Центральной детской библиотеки	Запросы пользователей	Ответы на запросы пользователей
Подразделения ЦГБС, ведущие информационно-библиографическую работу		Узкоотраслевые запросы, поданные в ВСС
Отдел развития		Раздел в ежеквартальный отчет Центральной детской библиотеки
		Раздел в годовой план работы Центральной детской библиотеки
Отдел информационной поддержки веб-ресурсов		Редактирование и размещение Архива ВСС «Web-формуляр для детей»

## VII. Ответственность

- 7.1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение Виртуальной справочной службой «Web-формуляр для детей» функций, предусмотренных настоящим Положением, несёт заведующая Центральной детской библиотекой (в её отсутствие – заместитель заведующей ЦДБ).
- 7.2. Ответственность администратора службы и сотрудников отдела обслуживания Центральной детской библиотеки устанавливается их должностными инструкциями.