

ПОЛОЖЕНИЕ
О Виртуальной справочной службе
«Вопрос краеведу»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение определяет основные задачи и функции Виртуальной Справочной Службы (далее ВСС) «Вопрос краеведу», права и ответственность сотрудников, отвечающих за работу службы.
- 1.2. ВСС «Вопрос краеведу» функционирует в структуре Литературно-краеведческого центра (далее ЛКЦ)
- 1.3. ВСС создается и ликвидируется приказом директора Муниципального автономного учреждения культуры города Тюмени «Централизованная городская библиотечная система» (далее ЦГБС)
- 1.4. ВСС «Вопрос краеведу» подчиняется заведующему Литературно-краеведческим центром (в его отсутствие – заместителю заведующего ЛКЦ).
- 1.5. В своей деятельности ВСС «Вопрос краеведу» руководствуется:
 - 1.5.1. Уставом ЦГБС;
 - 1.5.2. Положением «О краеведческой деятельности» ЦГБС
 - 1.5.3. Положением «О сайте» ЦГБС
 - 1.5.4. Настоящим Положением
 - 1.5.5. Иными документами, регламентирующими деятельность ВСС.
- 1.6. Работа ВСС «Вопрос краеведу» ведется по планам ЛКЦ.

2. Организация работы ВСС «Вопрос краеведу»

- 2.1. В работе ВСС «Вопрос краеведу» принимают участие: заместитель заведующего ЛКЦ, ведущий библиограф ЛКЦ, главный библиотекарь ЛКЦ.
- 2.2. Все запросы, поступившие в ВСС, учитываются в «Журнале учета библиографических справок» ЛКЦ и приравниваются к справкам, выполненным на территории ЛКЦ или по телефону.
- 2.3. Сотрудники ЛКЦ, работающие в режиме ВСС «Вопрос краеведу», действуют в соответствии с должностными инструкциями.

3. Основные цели и задачи ВСС «Вопрос краеведу»

- 3.1. Основной целью ВСС «Вопрос краеведу» является справочно-библиографическое и информационное обслуживание, консультирование посетителей сайта ЦГБС по вопросам краеведческой тематики.
- 3.2. Основными задачами ВСС «Вопрос краеведу» являются:
 - 3.2.1. организация справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей;
 - 3.2.2. организация информационного обслуживания удаленных пользователей.

4. Функции ВСС «Вопрос краеведу»

- 4.1. Основные принципы работы ВСС «Вопрос краеведу»:
 - 4.1.1. общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
 - 4.1.2. обязательность выполнения принятых к работе запросов;
 - 4.1.3. оперативность выполнения запросов (не более пяти рабочих дней);
 - 4.1.4. конфиденциальность информации о пользователях.
- 4.2. Источники выполнения запросов:
 - 4.2.1. книжный фонд ЛКЦ;
 - 4.2.2. традиционные и электронные ресурсы ЦГБС;
 - 4.2.3. ресурсы Интернет.
- 4.3. Категории пользователей:
 - 4.3.1. ВСС «Вопрос краеведу» принимает запросы любого посетителя сайта ЦГБС, независимо от возраста, уровня образования и места жительства.
- 4.4. Типы принимаемых запросов:
 - 4.4.1. тематические краеведческие запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на

- основе имеющихся в ЦГБС традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов сети Интернет;
- 4.4.2. запросы о наличии конкретных краеведческих изданий, хранящихся в фондах ЦГБС;
 - 4.4.3. фактографические запросы (сведения справочного характера о конкретных объектах, понятиях, персонах, имеющих отношение к г.Тюмени и Тюменской области);
 - 4.4.4. адресные запросы (адреса объектов, организаций, фирм, находящихся на территории г.Тюмени и Тюменской области).
- 4.5. Режим работы ВСС «Вопрос краеведу»:
- 4.5.1. запросы принимаются со вторника по воскресенье и выполняются в порядке их получения;
 - 4.5.2. в течение рабочего дня пользователь может задать не более одного вопроса;
 - 4.5.3. в течение рабочего дня выполняется не более пяти запросов.
- 4.6. Сроки выполнения запросов:
- 4.6.1. запросы о наличии конкретных изданий в фонде ЦГБС и адресные запросы выполняются в течение одного рабочего дня;
 - 4.6.2. тематические и фактографические запросы выполняются в течение 1-5 рабочих дней;
 - 4.6.3. запросы, поступившие в праздничные или выходные дни, выполняются в первый рабочий день.
- 4.7. Сроки хранения запросов в Архиве выполненных справок:
- 4.7.1. выполненные запросы хранятся на сайте ЦГБС в течение 3-х календарных лет с момента выполнения;
 - 4.7.2. удаление устаревших запросов осуществляется один раз в год;
 - 4.7.3. вопросы, сохранившие свою исключительность и не потерявшие актуальность, остаются в Архиве по окончании срока хранения.
- 4.8. Язык работы ВСС «Вопрос краеведу»:
- 4.8.1. основным языком ВСС «Вопрос краеведу» является русский язык.
- 4.9. Ограничения в приеме запросов:
- 4.9.1. не выполняются запросы некраеведческой тематики;
 - 4.9.2. не предоставляются тексты курсовых и дипломных работ;
 - 4.9.3. не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (ответы на вопросы кроссвордов и викторин);
 - 4.9.4. не предоставляются полные тексты документов;
 - 4.9.5. библиографические списки литературы по заданному вопросу не должны превышать 10 источников;
 - 4.9.6. не рассматриваются вопросы, ответы на которые должны содержать информацию коммерческого характера;
 - 4.9.7. не рассматриваются вопросы, заданные некорректно;
 - 4.9.8. рассматриваются запросы, поданные только на русском языке.

5. Права сотрудников ВСС «Вопрос краеведу»

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

6. Взаимоотношения (служебные связи)

Наименование подразделения, должность	Документы и информация	
	получает	предоставляет
Отдел информационной поддержки веб-ресурсов ЦГБС	Информацию в Архив выполненных справок	Краеведческие запросы, поданные на сайт ЦГБС

Литературно-краеведческий центр	Краеведческие запросы, поданные на сайт ЦГБС	Ответы на краеведческие запросы, поданные на сайт ЦГБС
		Раздел по выполненным запросам в ежеквартальные и годовые отчеты
Служба развития	Раздел по выполненным запросам в ежеквартальные и годовые отчеты	

7. Ответственность

- 7.1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение ВСС «Вопрос краеведу» функций, предусмотренных настоящим Положением, несет заведующий ЛКЦ (в его отсутствие – заместитель заведующего).
- 7.2. Ответственность сотрудников, работающих в режиме ВСС «Вопрос краеведу», устанавливается их должностными инструкциями.