МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный институт культуры»
(СГИК)

# П Р И К А З

от «22» сентября 2020 г. № 118

г. Самара

Об утверждении и введении в действие
Положения о виртуальной справочной службе
библиотечного научно-информационного центра
Самарский государственный институт культуры

В соответствии с Уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный институт культуры» (далее - Институт), в связи с внесением изменений в структуру Института, на основании решения Ученого совета Самарского государственного института культуры от «15» сентября 2020 года (протокол №2), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить и ввести в действие Положение о виртуальной справочной службе библиотечного научно-информационного центра федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный институт культуры» (далее – Положение) (Приложение).

2. И. о. начальника отдела информационных технологий (Рудаков Д. В.) разместить настоящий приказ на официальном сайте Института в течение 10 рабочих дней с момента издания приказа.

3. Начальнику библиотечного научно-информационного центра (Гаврилова Ю. Н.) довести настоящее положение до сведения работников библиотечного центра.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. ректора О. С. Наумова

Приложение
к приказу и.о. ректора СГИК
от «22» 09 2020 г. № 118

# ПОЛОЖЕНИЕ О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ
## библиотечного научно-информационного центра федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный институт культуры»

## 1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба (далее - ВСС) библиотечного научно-информационного центра федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный институт культуры» (далее – БНИЦ, СГИК) предназначена для справочно-информационного обслуживания удаленных пользователей с использованием Интернет-технологий посредством сбора регламентированного числа вопросов пользователей и публикации ответов на официальном сайте СГИК.

1.2. ВСС БНИЦ осуществляет деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами, регулирующими отношения в сфере библиотечного дела, Уставом СГИК, приказами ректора СГИК.

1.3. Основной задачей ВСС БНИЦ является оперативное и полное удовлетворение информационных потребностей пользователей.

1.4. Категории пользователей – все пользователи, обратившиеся в ВСС БНИЦ, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они пользователями БНИЦ или нет.

## 2. Основные принципы обслуживания

2.1. ВСС БНИЦ выполняет разовые запросы пользователей, связанные с поиском информации в библиографических базах данных, информационных ресурсах БНИЦ, в сети Интернет и иных источниках информации по различным тематическим направлениям.

2.2. ВСС БНИЦ осуществляет деятельность на основе следующих принципов:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- оперативность выполнения запросов, зависящая от типов получаемых запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- соблюдение конфиденциальности в отношении персональной информации, предоставляемой пользователями;

– корректность взаимного общения.

## 3. Содержание обслуживания

3.1. ВСС БНИЦ выполняет следующие типы запросов:

– *ориентирующие запросы* – о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания в БНИЦ; о мероприятиях (выставках, экскурсиях, презентациях и т.п.), проводимых БНИЦ и т.п.;

– *тематические запросы,* выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска;

– *уточняющие запросы* – на установление и (или) уточнение отсутствующих или искаженных элементов библиографического описания;

– *адресные запросы* – о наличии и (или) местонахождении запрашиваемого документа из фонда БНИЦ;

– *фактографические запросы* – о сведениях, относящихся к какому-либо явлению, событию, персоне, предмету, определению термина по справочникам, энциклопедиям и т.д.

3.2. Результаты обслуживания предоставляются пользователю в следующих видах:

– текстовый ответ, дополненный ссылками на источники информации;
– ссылки на источники информации в сети Интернет;
– библиографическая консультация;
– библиографический список (не более 10 библиографических записей);
– перенаправление в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты;
– отрицательный ответ с обоснованием.

3.3. Не рассматриваются запросы пользователей, выходящие за рамки тематической направленности БНИЦ, а также связанные с:

– разъяснением и толкованием законов и иных правовых актов;
– предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
– решением математических, физических, химических и пр. задач;
– необходимостью предоставления информации обучающего характера;
– предоставлением информации развлекательного характера (ответы на вопросы викторин, кроссвордов и др.);
– предоставлением электронных копий документов;
– размещением информации рекламного характера;
– предоставлением информации, направленной на нарушение действующего законодательства Российской Федерации.

## 4. Режим и порядок работы

4.1. Запросы в ВСС БНИЦ принимаются и выполняются в порядке их поступления в течение рабочей недели (понедельник – пятница).

4.2. Срок выполнения запроса - от 1 до 5 рабочих дней (в зависимости от сложности запроса).

4.3. Срок выполнения запроса исчисляется от даты его поступления. Для запросов, принятых в выходные и праздничные дни, срок исчисляется от первого рабочего дня после даты поступления запроса.

4.4. Ежедневно принимаются к работе не более 5 запросов.

4.5. От одного пользователя принимается 1 запрос в день и не более 4 запросов за месяц.

4.6. В случае содержания в запросе более одного вопроса к работе принимается только один вопрос по выбору работника БНИЦ.

4.7. Рабочим языком ВСС БНИЦ является русский язык.

4.8. Правила составления запросов:

– четкая формулировка запроса на русском языке;

– проверка наличия ответа на аналогичный запрос в «Архиве выполненных справок»;

– заполнение специальной формы запроса.

4.9. Регистрация запросов осуществляется работниками БНИЦ (каждому запросу присваивается порядковый номер, который высылается на электронный адрес пользователя).

4.10. Ответы на запросы размещаются в «Архиве выполненных справок» в обратнохронологическом порядке.

4.11. Выполнение работ по подготовке и публикации ответов на запрос осуществляет рабочая группа по обеспечению деятельности ВСС БНИЦ, состоящая из работников БНИЦ и имеющая право привлечения к решению сложных профессиональных запросов работников других структурных подразделений СГИК.