



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ
ЦЕНТРАЛЬНОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ
РГП «ФЫЛЫМ ОРДАСЫ» КН МОН РК**

1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) Центральной научной библиотеки РГП «Фылым ордасы» КН МОН РК выполняет разовые запросы удаленных пользователей. При поиске информации используются традиционные и электронные ресурсы библиотеки, ресурсы ИНТЕРНЕТ, а также приобретенные библиографические и полнотекстовые БД. ВСС работает в соответствии с Положением о службе.

1.2. ВСС ЦНБ «Фылым ордасы» КН МОН РК размещается в сети Интернет на сайте ЦНБ «Фылым ордасы»

2. Основные принципы обслуживания

Деятельность ВСС ЦНБ «Фылым ордасы» КН МОН РК строится на следующих принципах:

- универсальность тематики принимаемых запросов;
- общедоступность в обслуживании пользователей;
- приоритетность выполнения тех запросов, которые не могут быть выполнены на базе других библиотек;
- оперативность выполнения запросов, зависящая от типов получаемых запросов;
- корректность взаимного общения;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- конфиденциальность информации о пользователях

Виртуальная справочная служба работает на бесплатной основе.

3. Категории пользователей

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

4. Организация работы службы

4.1. Организация и порядок работы ВСС осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

4.2. Запросы принимаются ежедневно и выполняются в порядке их поступления в течение всей рабочей недели (понедельник - пятница).

4.3. Сектор Справочно-информационного обеспечения отдела обеспечения информационными ресурсами, пропаганды фондов является координатором ВСС.

4.4. Для организации работы ВСС назначается сотрудник отдела (администратор), несущий ответственность за оперативность и качество выполняемых запросов. Администратор организует процесс функционирования ВСС; организует проведение работ по совершенствованию и дальнейшему развитию ВСС ЦНБ «Фылым ордасы» КН МОН РК; осуществляет координацию и текущий контроль запросов/ответов.

4.5. Рабочими языками ВСС являются казахский, русский и английский языки.

4.6. В течение рабочего дня ВСС выполняет от 2 до 5 запросов.

4.7. Сроки выполнения запросов: от 2-х часов до 2-х рабочих дней – для запросов на казахском и русском языках и до 3-х рабочих дней – для запросов на иностранных языках.

4.8. Ответы на запросы размещаются в разделе "Архив выполненных запросов"

4.9. Программная поддержка ВСС осуществляется отделом автоматизации библиотечных систем.

5. Содержание обслуживания

5.1. Выполняются следующие типы справок:

ориентирующая — о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания в ЦНБ; о направлениях деятельности ЦНБ и функциях отделов ЦНБ; о мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях), проводимых в ЦНБ и пр.;

тематическая — справка, содержащая перечень документов (книг, статей, диссертаций и др.) на определенную тему;

уточняющая — справка, устанавливающая и/или уточняющая отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания;

адресная — справка о наличии и/или местонахождении запрашиваемого документа в ЦНБ;

фактографическая — справка, содержащая сведения о каком-либо событии, явлении, лице, организации, предмете и т.д..

Сложные запросы, требующие углубленного библиографического поиска и значительных затрат времени, по желанию пользователя могут быть выполнены на платной основе, в сроки, установленные для данного вида услуг и в соответствии с действующим Прейскурантом платных услуг ЦНБ «Фылым ордасы» КН МОН РК.

Обслуживание осуществляется на базе информационных ресурсов, которыми располагает ЦНБ, в том числе – справочно-библиографического аппарата (СБА) ЦНБ и ресурсов Internet.

5.2. Результаты могут быть представлены пользователю в виде:

- *текстовой ответ*, дополненный ссылкой на источник информации;
- *ссылка* на источник информации в сети Internet;
- библиографический список (*от 3 до 5 названий*);
- библиографическая консультация;
- *перенаправление* в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты;
- *отрицательный ответ* с обязательным обоснованием.

5.3. Тематические границы запросов не обозначаются

6. Ресурсная база обслуживания

6.1. При выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, система электронных каталогов ЦНБ «Ғылым ордасы» КН МОН РК, ресурсы Интернет, а также приобретаемые библиотекой библиографические и полнотекстовые БД;

6.2. При выполнении запросов автоматически генерируется общедоступная БД выполненных запросов.

7. Основные ограничения

- не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в конкурсах, викторинах и т.п.)
- не предоставляются сканированные тексты документов;
- не рассматриваются вопросы, заданные некорректно. Сотрудники службы имеют право их удалять;
- не рассматриваются вопросы, носящие информацию коммерческого характера;
- не выполняются запросы, связанные с необходимостью предоставления:
 - разъяснения и толкования законов и нормативных актов;
 - готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
 - решения математических, физических, химических и пр. задач
 - разработок и изготовления чертежей, планов, схем и макетов.

Заведующая ЦНБ

Ф.И.О. Розелла Аббасова с

лсф (подпись)