**Правила виртуальной справочной службы**

**«Спроси библиографа»**

**1. Общие положения**

1.1. Деятельность Виртуальная справочная служба, (далее ВСС) направлена на выполнение разовых запросов удаленных пользователей, связанных с поиском информации.

**2. Организация работы службы**

2.1. Запросы пользователей принимаются к исполнению в часы работы библиотеки.

2.2. Запросы выполняются в порядке их получения.

**3. Типы принимаемых запросов**

3.1. Принимаются запросы о наличии конкретных документов, хранящихся в фонде Научной библиотеки ФНПР.

**4. Предоставляемые услуги**

4.1. Краткая информация о наличии издания в фонде Библиотеки.

4.2. Библиографический список документов (не более 10 наименований) по тематическому запросу пользователя.

4.3. Ссылки на источник информации в сети Интернет для осуществления пользователем самостоятельного поиска.

**5. Сроки выполнения запросов**

Оперативность и сроки выполнения запросов пользователей зависят от сложности получаемых запросов.

5.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фонде Библиотеки выполняются в течение 1 дня.

5.2. Уточняющие, фактографические запросы выполняются в течение 1-3 дней.

5.3. Тематические запросы, в зависимости от сложности, выполняются в течение 1-3 дней.

**6. Ресурсы**

6.1. При выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат, электронный каталог Библиотеки, Интернет-ресурсы.

6.2. Запросы и выполненные ответы автоматически генерируются в базе данных «Архив выполненных справок» с наличием поисковой системы для самостоятельного поиска.

**7. Ограничения**

7.1. Не выполняются запросы:

* связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др. конкурсах);
* запросы на предоставление готовых рефератов, курсовых, дипломных и других видов письменных работ;
* переводы текстов на русский язык и иностранные языки;
* запросы краеведческого характера.

7.2. В рамках обращения в ВСС пользователь имеет право прислать только один запрос в день.

7.3. Не рассматриваются вопросы, заданные некорректно. Сотрудник службы имеет право их удалять.