

Утверждаю:

И.о. директора

ГБУК «ВОУНБ им. М. Горького»

С.В. Косовцева С.В. Косовцева

«23» октября 2018 г.



Положение об услуге «Спроси юриста» Волгоградской ОУНБ им.М. Горького

1. Общие положения

Услуга «Спроси юриста» представляет собой онлайн-консультирование граждан через сайт Волгоградской ОУНБ им.М. Горького по правовым вопросам.

Предоставляется данная услуга в рамках Проекта по правовому просвещению и юридическому консультированию граждан «Правовой маяк», который реализуется Центром бесплатной правовой помощи (Юридическая клиника) Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС совместно с Волгоградской ОУНБ им. М. Горького.

2. Организация деятельности

Обслуживание пользователей в рамках услуги «Спроси юриста» характеризуется:

- доступностью и бесплатностью для всех пользователей;
- универсальностью принимаемых запросов;
- оперативностью выполнения запросов;
- конфиденциальностью информации о пользователях.

Категории пользователей:

- обслуживаются все жители Волгоградской области;
- пользователи Волгоградской ОУНБ им. М. Горького при наличии Читательского билета получают право первоочередного получения консультаций.

Типы принимаемых запросов:

- запросы о предоставлении *юридической консультации по конкретной правовой проблеме;*
- запросы о предоставлении *разъяснения содержания отдельных положений законодательства.*

Тематика принимаемых запросов:

- /
- принимаются запросы в области частных и публичных правоотношений, исключая правоотношения в области уголовного права.

Сроки выполнения:

- онлайн-запрос на юридическую консультацию по правовой проблеме или разъяснение содержания отдельных положений законодательства выполняется в разумный срок, не превышающий 2-х недель, начиная с первого рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

Количество консультаций:

- пользователь не может получить более 3-х юридических консультаций или разъяснений содержания отдельных положений законодательства в месяц;
- при необходимости очного консультирования пользователю будет предложена конкретная дата и время для визита в Волгоградский региональный центр информационных ресурсов (на базе Волгоградской ОУНБ им. М. Горького);
- при необходимости работы со справочно-правовыми документами пользователь сообщает дату и время своего визита для резервирования автоматизированного рабочего места в Региональном центре информационных ресурсов Президентской библиотеки.

Услуги, предоставляемые пользователям в ответ на онлайн-заявку:

- готовые консультации в формате текстовых файлов;
- очное консультирование;
- предоставление доступа к справочно-правовым системам с автоматизированных рабочих мест Регионального центра, методические консультации по самостоятельному поиску требуемой информации в Электронном читальном зале;
- дополнительные услуги (распечатка, предоставление электронных копий) оказываются согласно «Прейскуранта дополнительных услуг ВОУНБ им. М. Горького».

Язык принимаемых запросов: Русский.

3. Ресурсная база обслуживания

При выполнении запросов удаленных пользователей Юридическое консультирование осуществляют преподаватели

и студенты юридического факультета Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС.

При выполнении запросов генерируется «Архив выполненных запросов», который публикуется в обезличенном виде в открытом доступе на сайте Волгоградской ОУНБ им. М. Горького.

4. Режим и порядок работы

Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (кроме пятницы) и выполняются в порядке их получения.

Ответственность за техническую реализацию и работоспособность электронной услуги, а также за своевременное обновление страницы Проекта «Правовой маяк» несут сотрудники Волгоградской ОУНБ им. М. Горького.

Ответственность за качество консультирования несет Центр бесплатной правовой помощи (Юридическая клиника) Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС.

Данная услуга не входит в перечень обязательных государственных услуг Волгоградской ОУНБ им. М. Горького и реализуется с привлечением волонтеров Центра бесплатной правовой помощи (Юридическая клиника) Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС.