

РЕГИОНАЛНА БИБЛИОТЕКА „АПРИЛОВ-ПАЛАУЗОВ” – ГАБРОВО



**УТВЪРЖДАВАМ:
САВИНА ЦОНЕВА
ДИРЕКТОР**

ПРАВИЛА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЧАСТ ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Тези правила уреждат организацията на работата по обслужване на потребителите на Регионална библиотека „Априлов – Палаузов” по смисъла на раздел 6 и 7 от Наредба No 3/18.11.2014 г. за съхраняването, ползването и разпореждането с документи от библиотечния фонд, Закона за обществените библиотеки, чл. 50 -52 и чл. 4, т. 2-6 и § 2 от Заключителните разпоредби на Правилника за дейността на Регионална библиотека „Априлов – Палаузов” – Габрово.

Чл. 2. (1) Регионална библиотека „Априлов - Палаузов” осъществява функции на основна библиотека в Габровска област, която събира, съхранява, организира и предоставя за ползване библиотечния си фонд, извършва библиотечно-информационно обслужване и междубиблиотечно заемане, осигурява онлайн достъп до национални и международни информационни бази данни, осигурява онлайн достъп до каталозите си чрез интернет-страницата си и предоставя дистанционни услуги на своите потребители.

(2) Библиотеката осигурява на всеки гражданин равнопоставен и свободен достъп до информация.

(3) Библиотеката е архив на краеведския печат и литература и е център на библиографията по краезнание. Издирва, набавя, съхранява, библиографира, популяризира и предоставя за ползване краеведски документи за региона.

(4) Библиотеката извършва координационна, експертно – консултантска и квалификационна дейност за библиотеките от региона, събира статистическа информация и оказва съдействие на общинската и държавната администрация при реализиране на културната политика в областта на библиотечното дело.

(5) Осъществява редакционно – издателска дейност: изработва, публикува и разпространява библиографски указатели, краеведски и информационни издания и др.

(6) Организира и провежда културно – образователни инициативи.

Чл. 3. Библиотеката предоставя следните основни и специализирани библиотечни услуги, съгласно чл. 27 от Закона за обществените библиотеки:

Основни библиотечни услуги:

(1) Ползване на библиотечния фонд и библиотечните колекции в библиотеката и извън

нея.

- (2) Предоставяне на вербална библиографска и фактографска информация
- (3) Достъп до собствени традиционни и електронни бази данни
- (4) Достъп до интернет за образователни, социални и научни цели.

Основните библиотечни услуги се предоставят безвъзмездно.

Специализирани библиотечни услуги:

- (5) Предоставяне на писмена библиографска и фактографска информация
- (6) Ретроспективни библиографски издирвания
- (7) Доставка на библиотечни документи от страната и чужбина
- (8) Достъп до външни мрежови ресурси и бази данни
- (9) Копиране на библиотечни документи

Специализираните библиотечни услуги се предоставят **възмездно според утвърдения ценоразпис** на Регионална библиотека „Априлов - Палаузов” – Габрово.

Библиотеката предоставя и други услуги, които не попадат в обхвата на чл.51, ал.1 и чл. 52, ал.1 от ЗОБ – сканиране, ламиниране, издаване на дубликат на потребителска /читателска карта, заснемане на библиотечни материали с дигитален фотоапарат и др., според утвърдения ценоразпис на Регионална библиотека „Априлов - Палаузов” – Габрово.

Библиотеката предлага и онлайн услуги - чрез платформата My Library, достъпна от електронния каталог на библиотеката. My Library е персонално пространство за регистрираните читатели и включва: достъп до личен читателски картон с информация за заета литература и текущо състояние на заявки; възможност за онлайн презаписване на заета литература; възможност за онлайн заявка за литература от електронния каталог; възможност за изграждане на собствени виртуални колекции от книги (виртуални рафтове, списъци).

Чл. 4. (1) Отношенията между библиотеката и читателя се подчиняват на разпоредбите на **Закона за задълженията и договорите и Закона за обществените библиотеки.**

(2) Когато библиотеката предостави на потребител библиотечни услуги и документи със задължение за връщане, между двете страни възниква договор – заем за послужване съгласно **Закона за задълженията и договорите**, който се установява с писмен документ - издаване на карта за легитимация на потребител (наричана по-долу потребителска/читателска карта) или заемна бележка, която се подписва от потребителя.

ЧАСТ ВТОРА РАБОТНО ВРЕМЕ

Чл. 5. (1) Работното време на библиотеката се определя със заповед на директора. (Приложение № 1).

(2) Библиотеката не работи с потребители всеки последен четвъртък от месеца, поради профилактика на фондовете и техниката.

(3) Библиотеката не работи с потребители по време на официално обявените почивни и празнични дни за съответната календарна година.

(4) Обслужването на читатели се преустановява 10 минути преди края на работното време.

ЧАСТ ТРЕТА БИБЛИОТЕЧНИ УСЛУГИ

І. Регистрация на потребителите

Чл. 6. Всеки гражданин има право да ползва услугите на библиотеката. За целта той трябва да се регистрира като неин потребител и да му бъде издаден документ за легитимация (потребителска/читателска карта).

Чл. 7. (1) Регистрацията на потребителите и издаването на потребителски (читателски) карти се извършва на гише „Регистрация и информация“, както и в Детски отдел след представяне на документ за самоличност.

(2) Картата дава право на притежателя да получи преимуществен достъп до услуги и ресурси, предоставени от библиотеката, в това число и достъп до външни бази данни и услуги.

(3) Предоставянето на лични данни се извършва съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския Парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и Закона за защита на личните данни.

(4) Изисквания при регистриране на читателите:

1. Децата и юношите от **6 до 14 г.** се записват с ученическа карта и карта/паспорт на родител или настойник и попълнена декларация съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския Парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. и Закона за защита на личните данни (Прил. 10).

2. Децата **до 6 години** получават документ за легитимация чрез законния си представител (родител, настойник и пр.) представил лична карта/паспорт. **С картата на детето могат да се ползват библиотечните документи или услуги единствено в Детския отдел.**

3. Семейства, чието дете е записано в Детски отдел ползва намаление при регистрация на другите деца. Необходими документи: лична карта на родителя/настойника, актове за раждане на децата в семейството, ученическа карта на детето, което се регистрира.

4. За студенти се изисква заверена за съответната година студентска книжка.

5. Лица с адресна регистрация в област Габрово се регистрират по общия ред.

6. Лица без адресна регистрация в област Габрово се регистрират и ползват библиотечните документи само в читалните на библиотеката.

7. Необходимо е читателите, желаещи да ползват онлайн услугата „My Library“, да посетят отдел Регистрация, за да получат свое потребителско име и парола.

8. Не се регистрират като потребители лица, имащи задължения към Регионална библиотека „Априлов – Палаузов“.

9. Потребители, които с действията си уронват авторитета на библиотеката или разпространяват неверни сведения за нея не се допускат да ползват услугите ѝ.

Чл. 8. Потребителска (читателска) карта:

(1) Картата е лична и не се преотстъпва.

(2) Картата важи за периода на регистрация.

(3) Цените на потребителските карти и на библиотечните такси и услуги се определят съгласно Наредба за определяне и администриране на местните такси, цени на услуги и права на територията на Община Габрово, приета с Решение на ОбС (Приложение № 2)

(4) Библиотеката издава карти за еднократно ползване. С карта за еднократно ползване **не се заемат библиотечни документи за дома.**

(5) С Решение на Дирекционен съвет безплатна карта получават лица, носители на звание „Почетен гражданин на град Габрово“, носители на Априловска награда, настоящи служители на РБ „Априлов – Палаузов“, библиотекарите, пенсионирали се в библиотеката, лица, настанени в

специализирани институции и социални услуги от резидентен тип, и други по преценка на ръководството.

Чл. 9. При регистриране потребителите трябва да се информират за:

1. Услугите и ресурсите, които могат да получат в библиотеката, както и мястото и реда на получаването им.

2. Задълженията и отговорностите, които поемат спрямо библиотеката, съгласно разпоредбите на тези Правила.

II. Заемане на библиотечни документи за дома

Чл. 10. Читателите могат да заемат за домашно ползване до 5 (пет) броя библиотечни документи и/или 4 броя на аудиовизуални носители, както и до 5 броя периодични издания от фонда на заемната.

Чл. 11. (1.) Читателската карта /картон/ за заемане се съхранява в електронен и хартиен вариант.

(2.) Заетите библиотечни документи се вписват от дежурния библиотекар в електронната читателска карта /картон/. Читателят се подписва на разпечатката на заемната бележка срещу получените от него книги или в хартиения вариант на читателската карта.

(3) Баркодът на потребителската карта е вход в автоматизираната система за заемане.

Чл. 12. При връщане на библиотечните документи дежурният библиотекар проверява физическото им състояние и отписва документите в електронната читателска карта /картон/ или се подписва на картона.

Чл. 13. Дежурният библиотекар не приема повредени от читателя библиотечни документи.

Чл. 14. Съгласно чл. 50, т. 2 от Наредба № 3 за съхраняването, ползването и разпореждането с документи от библиотечния фонд и Кодекса за междубиблиотечно заемане, читателите на библиотеката **не могат** да заемат за дома и изнасят извън библиотеката следните библиотечни материали:

1. Редки и ценни библиотечни документи.

2. Документи от фондовете и колекциите на читалните и отдел „Краезнание”.

Чл. 15. Срокове за заемане за дома:

(1) Срокът за ползване на традиционните библиотечни документи (книги) е **20 дни**, като може да бъде удължен с още два срока. Срокът за ползване на CD, DVD, видео– и аудиокасети, които не са част от книга, е четири дни.

(2) Срокът се отбелязва задължително в датника на всеки зает библиотечен материал и в разпечатката на читателския картон.

(3) За да бъде удължен срокът за домашно ползване читателят следва да посети библиотеката или към датата на определения срок да се обади по телефона (или чрез e-mail), или онлайн чрез платформата My Library, достъпна от електронния каталог на библиотеката.

(4) При неспазване на определените срокове за връщане на заетите библиотечни документи, потребителят заплаща обезщетение, определено с Наредба за определянето и администрирането на местните такси, цени на услуги и права на територията на Община Габрово, приета с Решение на ОбС за съответната година. Обезщетението се начислява автоматично според

действащия ценоразпис чрез автоматизираната библиотечна система „E-lib“.

Чл. 16. На личния читателски картон не се разрешава заемане от друг читател, освен в случай на предоставено пълномощно (приложение № 9). Изключение се прави само за родители на учащи извън Габрово и родители на деца до 14 години. Същите се легитимират с лична карта и читателската карта на детето.

Чл. 17. Запазване на библиотечни документи:

(1) Читателите могат да заявят запазването на тяхно име на документи, зети от други читатели (Приложение № 3) или чрез платформата My Library.

Чл. 18. На читатели, надхвърлили определения срок за домашно ползване, не се дават нови библиотечни материали до връщане на задържаните.

III. Ползване на библиотечни документи в читалните, отдел „Краезнание“ и отдел „Изкуство“:

Чл. 19. Справочните фондове, фондовете към читалните и фондовете на отделите “Краезнание” и “Изкуство” се ползват само на място след представяне на актуална потребителска карта на дежурния библиотекар.

Чл. 20. Ползването на библиотечни документи в читалните става с попълнена от читателя заемна бележка по образец, която е отделна за всеки библиотечен документ. (Приложение № 4)

Чл. 21. Изложените на свободен достъп броеве от абонираните периодични издания и справочния фонд се ползват без заемна бележка.

Чл. 22. При връщане на библиотечните документи библиотекарят проверява и отписва върнатите документи, след което връща читателската карта.

Чл. 23. Десет минути преди края на работното време потребителите преустановяват работата с библиотечните документи, предават ги лично на дежурния библиотекар и получават обратно читателската си карта.

Чл. 24. Не се разрешава:

1. Изнасянето на библиотечни документи от фондовете на читалните извън библиотеката.
2. Разговорите по мобилни телефони в читалните зали.
3. Нарушаването на реда и тишината.

Чл. 25. Фондовете на отдел “Краезнание” и „Изкуство” са на специален режим на ползване, уредени с отделни правилници (Приложение № 5)

IV. Справочно-библиографска и информационна дейност

Чл. 26. Библиотеката предоставя на потребителите си основни и специализирани услуги за образователни и научни цели.

(1) Основни услуги – устни библиографски, тематични и фактографски справки. Те се извършват на всички места за обслужване на читателите и са безплатни.

(2) Специализирани услуги:

1. Писмени тематични библиографски справки, фактографски справки и информационни

бюлетини. (Приложение № 6)

2. Тематични справки с/без пълнотекстова информация от документи от външни мрежови ресурси и бази данни.

3. Текущо информиране по заявка.

4. Библиографско издирване с електронна доставка на документи.

5. Изготвяне на библиографски указатели.

Чл. 27. Заплащането на специализираните библиотечни услуги се извършва съгласно утвърдения ценоразпис на библиотеката.

V. Междубиблиотечно заемане и международно междубиблиотечно заемане

Чл. 28. (1) Читателите могат да заявят библиотечни документи /оригинал или копия/ от страната и чужбина чрез междубиблиотечна заемна служба (МЗС).

(2) Материалите, които не могат да се заявяват са: дисертации, справочници, енциклопедии, периодични издания.

(3) Статии от сборници с научни доклади и периодични издания се предоставят само под формата на копия.

(4) Право на заявка имат потребители с валидна регистрация.

(5) Заявката се изпълнява след попълване от страна на потребителите на заемна бележка за междубиблиотечно заемане по образец. (Приложение № 7)

Чл. 29. Библиотеката, предоставяща библиотечните документи, определя срока за заемането им. Получените чрез междубиблиотечно заемане материали се ползват само на място.

Чл. 30. Заплащането на услугата е според утвърдените такси за заявка плюс пощенските разходи.

VI. Копиране на библиотечни документи

Чл. 31. Потребителите ползват платени копирни и дигитални услуги, според утвърден ценоразпис на Регионална библиотека „Априлов - Палаузов“ – Габрово.

Чл. 32. С цел опазване културно-историческото наследство не се допуска копиране на библиотечни документи от фондове „Редки и ценни издания“, както на издания, които подлежат на реставрация, дигитализация или са застрашени от унищожение.

Чл. 33. Не се разрешава да се изнасят за копиране библиотечни документи извън сградата на библиотеката. Изключения се допускат за нестандартни формати само с разрешение на ръководителя на отдела, обслужващ със съответния документ.

VII. Звукозаписи с материали от фонда на библиотеката

Чл. 34. Всеки потребител има право да ползва звукозаписните услуги на библиотеката с образователна или научна цел и при спазване на Закона за авторското право, според утвърден ценоразпис на Регионална библиотека „Априлов – Палаузов“.

Забележка:

1. Библиотеката не извършва цифровизиране на видеоносители.

2. Библиотеката не носи отговорност за влошеното качество на звукозаписа, поради увреждане на аналоговия носител.

VIII. Ползване на компютри за свободен достъп и Интернет

Чл. 35. Библиотеката предоставя интернет достъп за образователни, социални и научни цели.

Чл. 36. Всеки регистриран потребител има право да ползва интернет на обособените работни места в рамките на работното време след вписване от библиотекаря в специална бланка (прил. № 11)

Чл. 37. Времето за ползване на компютрите е 60 минути. След изтичане на времето е възможно удължаване, но при липса на други чакащи потребители.

Потребителите на възраст от 6 до 14 години ползват Интернет само в Детски отдел.

Чл. 38. Разрешава се ползването на лични слушалки, камера, USB устройства, дискове, преносим компютър, като библиотеката не носи отговорност за евентуална повреда при ползването им.

Чл. 39. При ползване на Интернет всеки потребител е длъжен да спазва законите на Република България. Не се разрешава:

1. Теглене на софтуер, филми, музика и други материали, нарушаващи авторските права;
2. Инсталиране на нов софтуер или изтриване и модифициране на вече инсталиран;
3. Разглеждането на сайтове, съдържащи порнография или насилие;
4. Използване на услугата за политически, рекламни, комерсиални и престъпни цели по смисъла на НПК.

Чл. 40. Не се разрешава консумиране на храни и напитки от потребителите в залите за ползване на компютри.

Чл. 41. Десет минути преди края на работния ден потребителите преустановяват работа на компютрите.

Чл. 42. При нарушаване на някое от правилата достъпът се прекратява. При повторно нарушение потребителят се лишава от правото да ползва услугите на библиотеката, съгласно Решение на Дирекционен съвет.

IX. Ползване на библиотечни пространства

Чл. 43. (1) Библиотеката предоставя за ползване от посетители (групи и отделни граждани) библиотечни пространства, съгласно утвърдения ценоразпис.

(2) Заявките за ползване на залата и организирани посещения се подават до директора. (Приложение № 8)

ЧАСТ ЧЕТВЪРТА ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ

I. Задължения и отговорности на потребителите

Чл. 44. Потребителите посещават свободно залите на библиотеката, след задължително ползване на гардероба за съхранение на връхни дрехи и личен багаж и представяне на актуална потребителска (читателска) карта.

Чл. 45. Потребителите и посетителите на библиотеката са задължени:

1. Да се осведомят за правата и отговорностите си.
2. Да се отнасят с уважение към служителите на библиотеката и другите потребители, да не нарушават правилата за вътрешния ред, да не предизвикват скандали, да не повишават тон, да не предизвикват околните към неетично поведение.
3. Да не внасят храни и напитки в читалните зали и залите за книгозаемане за дома.
4. Да не внасят животни в сградата на библиотеката.
5. Да спазват срока и условията за заемане на библиотечните документи.
6. Да не нарушават начина на подреждане на фондовете за свободен достъп, както и приетата организация на обслужване.
7. Да заявяват исканите библиотечни документи чрез вярно, точно и четливо попълнени заемни бележки.
8. Да не увреждат библиотечните документи.
9. Да уведомяват дежурните библиотекарски при констатиране на повреди и липсващи страници в ползваните библиотечни документи.
10. Да ползват според правилата каталозите и картотеките.
11. Да спазват указанията за работа на автоматизираните работни места.
12. Да спазват правилата по противопожарна безопасност и Закона за здравето.

Чл. 46. Когато потребителят загуби или повреди неволно, но безвъзвратно библиотечен документ, той следва да възстанови на библиотеката идентичен в библиографско отношение екземпляр, да го замени с друго издание на същото заглавие или с равностойно по съдържание и цена, годно за ползване от читателите.

Чл. 47. Когато потребителят не върне заетите библиотечни документи губи правото да ползва библиотеката и ръководството предприема действия за налагане на санкции според Закона за обществените библиотеки (чл.66 - 68) и ГПК.

Чл. 48. При системно и грубо нарушаване на правилата за ползване на библиотеката, правото на потребителя да ползва услугите ѝ се отнема за определено време или завинаги, по преценка на ръководството на библиотеката.

Чл. 49. При умишлена повреда или присвояване на библиотечни документи потребителят се лишава от услугите на библиотеката и се привлича под съдебна отговорност.

II. Задължения и отговорности на служителите

Чл. 50. (1) Строго да спазват утвърдените вътрешни нормативни документи и Етичния кодекс.

(2) Да пазят достъпа до личните данни на потребителите, както и да не разпространяват информация, свързана с личните данни на читателите и ползваните от тях документи в библиотеката. При нарушения служителите носят наказателна отговорност по Закона за защита на личните данни.

(3) Да спазват технологичните изисквания за работа.

(4) Да съблюдават спазването на реда в библиотеката.

(5) Служителите на гардероба са задължени:

1. Вежливо да посрещат и упътват потребителите на библиотеката.

2. Да приемат предоставения им за съхранение личен багаж, като предоставят отделен

номер за всеки посетител, ползващ услугите на гардероба.

3. Да не приемат багаж, за чието съхраняване гардеробът не е подходящ.

4. Да не допускат в библиотеката посетители с неподходящи поведение, облекло и багаж.

(6) Служителите, извършващи регистрация, са длъжни:

1. Да посрещат вежливо и компетентно да запознават новите потребители с реда на ползване на библиотечните документи и услуги в библиотеката, с правата и задълженията им.

2. Чрез модула „Читателска картотека“ да поддържат пълни данни за читателя и пълна история за неговите отношения с библиотеката: валидна регистрация, читателски карти, глоби, такси и др.

3. Да приемат парични постъпления от потребителите и да им предоставят касова бележка за всяка приета сума.

(7) Служителите на местата за обслужване на читатели са задължени:

1. Своевременно да регистрират заемането и връщането на библиотечни документи от потребителите.

2. Да упътват, информират и оказват помощ на потребителите при работа с традиционните и електронните информационни ресурси и с фондовете на свободен достъп вежливо, компетентно и с внимание към потребностите на всяко лице.

3. Да не допускат ползване на библиотеката от потребители без регистрация.

4. Да не допускат изнасяне на библиотечни документи извън установения ред.

5. Да поддържат реда на фондовете за свободен достъп.

6. Да запознават новите потребители с реда на ползване на библиотечните документи и услуги в библиотеката, с техните права и задължения.

7. Да обслужват потребителите в неравностойно положение адекватно на потребностите им.

8. Да се идентифицират с името си като носят отличителен знак (идентификационен бадж).

Чл. 51. При констатиране на нарушения на тези правила, служителите на библиотеката уведомяват ръководителите на направления и директора.

Чл. 52. При нарушаване на Правилата от страна на служителите на библиотеката, потребителите имат право да уведомят съответния ръководител на направление или директора.

Чл. 53. Служител на библиотеката, който не спазва изискванията на настоящите Правила, подлежи на административни наказания, определени в Правилата за вътрешния трудов ред.

Чл. 54. Не се допускат и обслужват лица в неадекватно и нетрезво състояние, с агресивно поведение, с оръжие, с неприлично и нехигиенично облекло. При отказ на потребител да се съобрази с това изискване, той се извежда принудително от сградата от органите на реда.

ЧАСТ ПЕТА

АДМИНИСТРАТИВНО – НАКАЗАТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.55. Който умишлено повреди, унищожи или загуби документ от библиотечния фонд се наказва с глоба според чл. 66(1) и (2) от Закона за обществените библиотеки

Чл.56. Длъжностно лице, което не осигури подходящи условия за опазване на

библиотечни документи и допусне те да се изгубят, повредят или унищожат се наказва с глоба от 200 до 2000 лв. (чл.67 от ЗОБ)

Чл.57. (1) Нарушенията по част пета от настоящите Правила се установяват с акт на директора на библиотеката.

(1) Съставянето на актовете, издаването, обжалването и изпълнението на наказателните постановления се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

ЧАСТ ШЕСТА ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ Настоящите правила се придружават от следните приложения:

Приложение № 1 - Заповед за работно време на Регионална библиотека „Априлов – Палаузов“

Приложение № 2 - Наредба за определяне и администриране на местните такси, цени на услуги и права на територията на Община Габрово, приета с Решение на ОбС (Ценоразпис)

Приложение № 3 - Бланка за запазване на книга

Приложение № 4 - Заемна бележка

Приложение № 5 - Правилник за ползване на отдел „Краезнание“ и отдел „Изкуство“

Приложение № 6 - Заявка за писмена библиографска справка

Приложение № 7 - Заемна бележка за междубиблиотечно заемане

Приложение № 8 – Заявка за ползване на залата за събития и срещи

Приложение № 9 – Пълномощно

Приложение № 10 – Декларация за съгласие от родител

Приложение № 11 – Бланка за ползване на компютри

§ Настоящите Правила са приети на Дирекционен съвет с Протокол № 18 от 15.12.2022 г. и влизат в сила от 1.01.2023 година.