

**ПРАВИЛА
ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Утвърдил:	Директор:	Теодора Евтимова	
Дата на последна промяна:	Декември 2014г.		

**ЧАСТ ПЪРВА
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. Тези правила уреждат организацията на работата по обслужването на потребителите в Регионална библиотека „Любен Каравелов” по смисъла на чл. 4, т. 2-6 и § 2 от Заключителните разпоредби на Правилника за дейността на Регионална библиотека „Любен Каравелов” – Русе.

Чл. 2. (1) В изпълнение на своите функции Регионална библиотека „Любен Каравелов” като културно-информационен институт събира, съхранява, организира и предоставя за ползване библиотечния си фонд и специализирани информационни услуги на гражданите.

(2) Осигурява информация за библиотечния си фонд и колекции, както и за библиотечните фондове и колекции на други библиотеки в страната и в чужбина.

(3) Библиотеката осигурява на всеки гражданин равноправен достъп до информация.

Чл. 3. Библиотеката предоставя следните основни и специализирани услуги:

(1) Ползване на библиотечния фонд и колекциите в Библиотеката и извън нея.

(2) Доставка на библиотечни документи от страната и чужбина.

(3) Библиографски и информационни услуги:

1. Предоставяне на вербална библиографска и фактографска информация.

2. Достъп до собствени традиционни и електронни бази данни, както и интернет достъп за образователни, социални и научни цели.

3. Предоставяне на писмена библиографска информация.

4. Достъп до външни мрежови ресурси и бази данни.

(4) Копиране на библиотечни документи.

(5) Други услуги.

Чл. 4. (1) Отношенията между Библиотеката и потребителите се подчиняват на разпоредбите на Закона за задълженията и договорите и Закона за обществените библиотеки и се установяват с акта на издаване на лична читателска карта.

(2) Когато Библиотеката предостави на потребител библиотечни услуги и документи със задължение за връщане, между двете страни възниква договор – заем за послужване по чл. 243, 244, 247-249 съгласно Закона за задълженията и договорите.

**ЧАСТ ВТОРА
РАБОТНО ВРЕМЕ**

Чл. 5. (1) Работното време на Библиотеката се определя със Заповед на Директора.

(2) Библиотеката не работи с читатели всеки последен четвъртък от месеца, поради профилактика на фондовете и техниката. При необходимост през месец септември Библиотеката може да не работи с потребители до 10 /десет/ работни дни.

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

**ЧАСТ ТРЕТА
ПОЛЗВАНЕ НА БИБЛИОТЕЧНИЯ ФОНД И БИБЛИОТЕЧНИТЕ КОЛЕКЦИИ**

**Раздел първи
Регистрация на потребителите**

Чл. 6. (1) Регистрацията на потребителите и издаването на читателски карти се извършва на регистрационното гише в Библиотеката, след представяне на документ за самоличност. При регистрацията библиотечният служител, който я извършва, прави снимка с уеб-камера на читателя и тази снимка става неразделна част от електронното му читателско досие. Същата снимка се разпечатва и на читателската карта.

Читателят полага подписа си на свързан с базата данни таблет върху документ, съдържащ текста: „Положеният подпис, посредством е-устройство, задължава ползвателя по същия начин и със същата сила, както подписа, положен на хартия. Запознат съм Правилата за обслужване на потребители и се задължавам да ги спазвам.” Този подпис става неразделна част от електронното му читателско досие.

При заемане на документи потребителят е длъжен да следи за коректното отразяване на книгозаеманията в електронното му читателско досие.

Читателската карта е лична и не се преотстъпва.

(2) Предоставянето на лични данни се извършва съгласно Закона за защита на личните данни. Библиотеката е администратор на лични данни – Идентификационен № 154895, Регистрационен № 94 634.

Чл. 7. (1) Изисквания при регистриране на читателите:

1. Деца, ненавършили 14 години, се регистрират с документ за самоличност на родител или настойник.

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

3. Лица с временна регистрация в гр. Русе се записват като читатели по общия ред.

4. Лица без временна регистрация в гр. Русе се записват като читатели и ползват библиотечните документи само в читалните на библиотеката.

(4) Не се регистрират като потребители лица, имащи задължения към Регионална библиотека „Любен Каравелов” – Русе.

Чл. 8. Читателска карта:

(1) Читателската карта е лична и не се преотстъпва.

(2) Читателската карта важи една година, от датата на издаване на картата до същата дата на следващата календарна година.

(3) Цените на читателските карти се определят с Ценоразпис на Библиотеката, а таксите за специализираните библиотечни услуги са в размера съгласно Раздел XIII от Наредба № 16 на Общински съвет – Русе за определянето и администрирането на местните такси, цени на услуги и права на територията на Община Русе.

(4) Библиотеката издава безплатни карти за еднократно ползване. Валидността на тази карта е един работен ден. С карта за еднократно ползване не се заемат библиотечни документи за дома.

(5) При регистриране на група от читатели над 5 /пет/ човека всеки заплаща 50 % /петдесет процента/ от редовната цена за издаване на читателска карта.

(6) Читателски карти не се заплащат в следните случаи:

1. При предоставяне на актуални документи за инвалидност от ТЕЛК.
2. При деца от домовете за деца, лишени от родителска грижа.
3. При трето и всяко следващо дете в семейството.
4. Служебни карти на служители в национални, регионални и общински структури, със сходни дейности.

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

1. Услугите, 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.

Раздел втори

Заемане на библиотечни документи за дома

Чл. 10 Читателите могат да заемат за домашно ползване до 5 /пет/ броя библиотечни документи едновременно от един отдел, но не повече от 10 броя документа общо, и по 1 брой от заглавие.

Чл. 11.(1.) Читателската карта за заемане се съхранява в електронен вариант във вид на електронното читателско досие. Заетите библиотечни документи се вписват от дежурния библиотекар в това досие. Читателят е длъжен да се увери, че библиотекарят коректно е отразил книгозаемането. При връщане на библиотечните документи библиотекарят заличава от читателската карта на читателя книгозаеманията.

Чл. 12. При връщане на библиотечните документи дежурният библиотекар проверява физическото им състояние и отписва документите, като прави отметка в електронното читателско досие срещу всеки върнат документ.

Чл. 13. Библиотекарят не приема повредени от читателя библиотечни документи. Повреден или унищожен библиотечен документ трябва да бъде възстановен от читателя на основание чл. 31, ал. 5, т. 1 от Наредбата за запазване на библиотечните фондове.

Чл. 14. Съгласно Закон за културното наследство, Закон за задължителното депозирание на печатни и други произведения, Наредба № 3 за съхраняването, ползването и разпореждането с документи от библиотечния фонд и Кодекс на специализираната библиотечна услуга 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. Депозитни материали и материали от фондове в читалните.
3. Справочно-библиографски и периодични издания.
4. Защитени от авторското право, непубликувани издания на български граждани – ръкописи, дисертации, резултати от научно-изследователски теми, подръчен справочно –

библиографски и краеведски фонд и др.

Чл. 15. Срокове за заемане за дома:

1. Библиотечни документи – 20 /двадесет/дни
2. Аудиокасети, грамофонни плочи, видеокасети, CD и DVD– 10 /десет/ дни
3. Рамкирани репродукции – 3 месеца.

Чл. 16. Срокът за заемане на библиотечните документи за дома се отбелязва от библиотекаря върху датника за сведение на читателите.

Чл. 17. Запазване и презаписване на библиотечни документи:

(1) Читателите имат право да направят резервация за библиотечни документи, които се запазват в срок до 1 седмица след уведомяване на читателя.

(2) Срокът за заемане на библиотечни документи за дома може да бъде удължен два пъти по искане на читателя, само ако заетите библиотечни документи не се търсят в момента от други читатели.

(3) Читателят може да запази и презапише библиотечни документи на място в библиотеката, по телефона, електронната поща или чрез социалните мрежи.

Раздел трети

Ползване на библиотечни документи в читалните

Чл. 18. Читателите ползват на място в библиотеката документите, описани в чл. 14 от настоящите Правила, след представяне на актуална читателска карта.

Чл. 19. Лицата, желаещи да ползват документи описани в чл. 14, подават писмено Заявление по образец – Приложение № 1 до Директора на Библиотеката, съгласно Закона за Националния архивен фонд (ДВ, бр. 57 от 13.07.2007 г.) и Наредба за реда за използване на документите от Националния архивен фонд (ДВ, бр.17 от 6.03.2009 г.).

Чл. 20. Ползването на библиотечни документи в читалните, от фонда на Читалня или от Книгохранилище става с попълнена от дежурния библиотекар електронна заемна бележка по образец. Заемната бележка се генерира чрез вписване на данните за него в електронното читателско досие и е отделна за всеки библиотечен документ.

Заемната бележка се предава на Книгохранилище за изпълнение и заявените библиотечни документи се ползват в на място в Библиотеката.

Чл. 21. Изложените на свободен достъп броеве от абонаментните периодични издания се ползват без попълване на заемна бележка.

Чл. 22. При връщане на библиотечните документи библиотекарят проверява върнатите документи и изтрива данните за зетия документ от електронното читателско досие на потребителя, след което връща читателската карта.

Чл. 23. Поръчки на библиотечни документи от книгохранилище се изпълняват до 18.15 часа. Пет 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. Потребителите получават парола за достъп до абониращи от библиотеката външни

мрежови ресурси и бази данни.

Чл. 25. Не се разрешава:

1. Изнасянето на библиотечни документи от фонда на читалните извън Библиотеката.
2. Разговорите по мобилни телефони в читалните зали.
3. Нарушаване на реда и тишината.

Раздел четвърти

Справочно-информационна дейност

Чл. 26. Библиотеката предоставя на потребителите си специализирани услуги.

1. Писмени тематични библиографски справки, писмени и фактографски справки и информационни бюлетини.
2. Тематични справки с пълни текстове на 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. Предоставянето на писмена тематична библиографска информация се извършва след подадена в Сектор “Справочно-библиографска и информационна дейност” заявка по образец Приложение № 2. Заявка може да се направи и по електронна поща service@libruse.bg

Чл. 28. За ползване на специализираните услуги, предоставяни от Библиотеката, се заплащат такси, чийто размер е определен в Раздел XIII от Наредба № 16 на Общински съвет – Русе за определянето и администрирането на местните такси, цени на услуги и права на територията на Община Русе.

Раздел пети

Междубиблиотечно заемане и Международно междубиблиотечно заемане

Чл. 29. Читателите могат да заявят библиотечни документи /оригинал или копия/ от страната и чужбина чрез междубиблиотечна заемна служба (МЗС).

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

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

(3) Право на заявка имат читатели с валидна читателска регистрация.

(4) Заявката се изпълнява след попълване от страна на читателите на заемна бележка за междубиблиотечно заемане по образец- Приложение № 3, при предоставени в писмен вид на пълни библиографски данни. Заявка може да се направи и по електронна поща ill@libruse.bg.

Чл. 30. Библиотеката, предоставяща библиотечните документи, определя срока и реда за заемането им.

Чл. 31. Заплащането на услугата се извършва съгласно Ценоразпис на Библиотеката. За ползване на специализираните услуги, предоставяни от Библиотеката, се заплащат такси, чийто размер е определен в Раздел XIII от Наредба № 16 на Общински съвет – Русе за определянето и администрирането на местните такси, цени на услуги и права на територията на Община Русе.

Раздел шести

Копиране на библиотечни документи

Чл. 32. Потребителите ползват платени копирни и дигитални услуги, съгласно Ценоразпис на Регионална библиотека „Любен Каравелов“ – Русе. За ползване на специализираните услуги, предоставяни от Библиотеката, се заплащат такси, чийто размер е определен в Раздел XIII от Наредба № 16 на Общински съвет – Русе за определянето и администрирането на местните такси, цени на услуги и права на територията на Община Русе

Чл. 33. Всеки потребител на Библиотеката може да копира и сканира документи от библиотечния фонд, съгласно чл. 24, ал.1, т. 9 от Закона за авторското право и сродните му права, като попълва декларация по образец – Приложение № 5

(1) С цел опазване културно-историческото наследство не се допуска копиране и сканиране на библиотечни документи от фондове „Редки и ценни“, „Старопечатен“, както на издания, които подлежат на реставрация и дигитализация или са застрашени от унищожаване.

Чл. 34. Не се разрешава изнасяне на библиотечни документи извън сградата на библиотеката с цел размножаване.

Раздел седми

Звукозаписи

Чл. 35. Всеки потребител има право да ползва звукозаписните услуги на Библиотеката с образователна или научна цел и при спазване на Закона за авторското право, според Ценоразпис на Регионална библиотека „Любен Каравелов“ – Русе, посочен в Приложение № 4

Чл. 36. Звукозаписи се извършват след предварително подаване на Заявление по образец - Приложение № 5

(1) Срок за изпълнение на звукозаписа – до 5 работни дни от датата на подаване на заявката.

(2) Библиотеката не извършва цифровизиране на видеоносители.

(3) Библиотеката не носи отговорност за влошеното качество на звукозаписа, поради увреждане на аналоговия носител.

Раздел осми

Ползване на компютри за свободен достъп и Интернет

Чл. 37. Библиотеката предоставя интернет достъп за образователни, социални и научни цели.

Чл. 38. Право на ползване има всеки читател с актуална регистрация за годината.

Чл. 39. Времето за ползване на компютрите е до 60 мин. След изтичане на времето е възможно удължаване, при липса на други чакащи потребители.

Чл. 40. Компютрите са на разположение на потребителите в рамките на работното време.

Чл. 41. Слушалки и камера се дават от дежурния служител след поискване и се връщат обратно след приключване на работата.

Чл. 42. Разрешава се ползването на лични слушалки, камера, USB устройства, дискове, преносим компютър, като Библиотеката не носи отговорност за евентуална повреда при

ползването им.

Чл. 43. Не се разрешава:

1. Теглене на софтуер, филми, музика и други материали, в нарушение на авторските права;
2. Инсталиране на нов софтуер, деинсталиране, изтриване и модифициране на вече инсталиран;
3. Разглеждането на сайтове, съдържащи порнография или насилие;
4. Консумиране на храни и напитки в залите за ползване на компютри от потребителите;
5. Включването на личните компютри в библиотечната мрежа.

Чл. 44. Пет минути преди края на работния ден потребителите преустановяват работа на компютрите.

Чл. 45. При нарушаване на някое от правилата достъпът се прекратява. При повторно нарушение потребителят се лишава от достъп за срок от три месеца.

Раздел девети

Ползване на библиотечни пространства и изнасяне на тематични беседи

Чл. 46. Библиотеката предоставя за ползване от посетители (групи и отделни граждани) пространства в Библиотеката, съгласно Ценоразпис на Библиотеката.

(1) Заявките за организирани посещения с цел изнасяне на тематична беседа, се подават предварително в направление „Ресурсно осигуряване“.

ЧАСТ ЧЕТВЪРТА

ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ

Раздел първи

Задължения и отговорности на потребителите

Чл. 47. Потребителите посещават свободно залите на Библиотеката, след задължително ползване на гардероба за съхранение на връхни дрехи и личен багаж и представяне на актуална читателска карта.

Чл. 48. Не се допускат и обслужват лица в нетрезво състояние, със занижена лична хигиена, замърсено или неприлично облекло.

Чл. 49. Потребителите и посетителите на библиотеката са задължени:

1. Да се осведомят за правата и отговорностите си.
2. Да се отнасят с уважение и етично към потребители и служители в Библиотеката.
3. Да не внасят храни и напитки в читалните зали и залите за книгозаемане за дома.
4. Да не нарушават начина на подреждане на фондовете за свободен достъп, както и приетата организация на обслужване.
5. Да заявяват исканите библиотечни документи чрез вярно, точно и четливо попълнени заемни бележки.
6. Да уведомяват дежурните библиотекари при констатиране на повреди и липсващи страници в ползваните библиотечни документи.
7. Да спазват указанията за работа на автоматизираните работни места.

8. Да спазват правилата по противопожарна безопасност и Закона за здравето.
9. Да спазват срока и условията за заемане на библиотечните документи. След изтичане на датата за връщане, отбелязана в датника на библиотечния документ, читателят

заплаща глоба, съгласно Ценоразпис на Библиотеката.

10. Да не увреждат библиотечните документи, каталози и картотеки.

Чл. 50. Съгласно Наредба за запазване на библиотечните фондове читателят може да замени загубен или повреден библиотечен документ с идентичен в библиографско отношение екземпляр, с друго издание на същото заглавие или с равностойно по съдържание и цена, годно за ползване от читателите.

Чл. 51. При кражба на библиотечни документи се търси наказателна отговорност съгласно Закона за обществените библиотеки и действащата законова уредба в Република България .

Чл. 52. За неспазване на настоящите Правила на потребителите на Библиотеката, се отнема правото да я ползват за определено време по преценка на ръководството.

Раздел втори

Задължения и отговорности на служителите

Чл. 53. Общи задължения на служителите.

- (1) Строго да спазват утвърдените Правила за поведение.
- (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 опазване на личните данни.
- (3) Да спазват технологичните изисквания за работа.
- (4) Да съблюдават спазването на реда в Библиотеката и да носят служебните си баджове.

Чл. 54. Служителите на гардероба са задължени:

- (1) Да приемат предоставения им за съхранение личен багаж, като предоставят отделен номер за всеки посетител, ползващ услугите на гардероба.
- (2) Да не приемат багаж, за чието съхраняване гардеробът не е подходящ.
- (3) Да не допускат в Библиотеката посетители с неподходящи поведение, облекло и багаж.

Чл. 55. Служителите, извършващи регистрация, са длъжни:

- (1) Да поддържат регистър „Читатели” с обработени лични данни, съгласно Инstrukция за водене на регистри за лични данни от 6.11.2006 г., на основание чл.23, ал. 4 от ЗЗЛД.
- (2) Да съдействат за запознаването на новите потребители с реда на ползване на библиотечните документи и услуги в Библиотеката, с правата и задълженията им.

Чл. 56. Служителите на местата за обслужване на читатели са задължени:

- (1) Своевременно да регистрират заемането и освобождаването на литературата 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.
- (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.

Чл. 57. Служител на Библиотеката, който не спазва изискванията на настоящите Правила, подлежи на административни наказания, определени в Правилника за вътрешния трудов ред.

Чл. 58. При нарушаване на настоящите Правила от страна на служителите на Библиотеката, потребителите могат да уведомяват съответния ръководител на направление или заместник-директор по библиотечната дейност. За неотстранените нарушения потребителите информират Директора на Библиотеката.

Правилата са приети на Дирекционен съвет (Протокол № 12/17.12.2014 г.) и влизат в сила от дата на утвърждаването им 19.12.2014 г

ЧАСТ ПЕТА
ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1 – Заявление за ползване на библиотечни документи от специални фондове

Приложение № 2 – Заявка за писмена библиографска справка

Приложение № 3 – Заемна бележка за междубиблиотечно заемане

Приложение № 4 – Заявление за звукозапис

Приложение № 5 – Декларация съгласно чл. 24, ал. 1, т. 9 от Закона за авторското право и сродните му права

Приложение № 1

Образец

З А Я В Л Е Н И Е

За ползване на библиотечни документи от специални фондове

Име на читателя:.....
Адрес:.....

Желая да получа достъп до следните библиотечни документи от специалните фондове и колекции на Регионална библиотека „Любен Каравелов” – Русе:

Сигнатура/и:
Автор/Заглавие
Том/годишнина:
Цел на ползването:
Мнение на ръководството:

Дата: Подпис:

Приложение № 2

Образец

РЕГИОНАЛНА БИБЛИОТЕКА „ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ“ – РУСЕ
СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОНЕН ОТДЕЛ

ПИСМЕНА СПРАВКА № _____

Тема:	
Поръчана от:	
Адрес:.	
Тел.	Е-mail:
Професия:	Къде работи/учи:
За каква цел е необходима справка:	
Приета на:	
Ключови думи:	
Попълва се от библиотекаря:	
№ в БД:	
Име на файла:	
Кл. индекс:	
Такса:	

Приложение № 3

Образец

ЗАЕМНА БЕЛЕЖКА МЕЖДУБИБЛИОТЕЧНО ЗАЕМАНЕ

МЕЖДУБИБЛИОТЕЧНО ЗАЕМАНЕ		Класификационен индекс	Сигнатура		
ЗАЕМНА БЕЛЕЖКА			Дата на заемане		
			Дата на връщане		
Поръчка № _____ от _____, изпратена до: Наименование на изпълняващата библиотека, имейл адрес					
Доставка на документа не по-късно от ...					
Автор (или заглавие на периодично изд.): Заглавие (автор или заглавие на статията) Място на издаване: Издателство: ISBN/ISSN Източник на библиографски данни					
Год. на издаване	Том Годишнина	Част №	Страници	Копие	Електронно копие
Адрес на библиотеката, която поръчва п.код Град Ул., № Тел. Имейл адрес Наименование на библиотеката					

Приложение № 4

Образец

ЗАВЛЕНИЕ

за звукозапис

Име на поръчителя.....
тел. срок за изпълнение на заявката

Желая записът да бъде направен върху: *(моля, оградете вида на носителя):*

CD 1. Собствено; 2. От библиотеката

Флаш памет 1. Собствена

Аудио-касета 1. Собствена; 2. От библиотеката

Формат за изпълнение: 1. Аудио; 2. MP3

1. Автор... Загл. на творбата..... част
2. Автор... Загл. на творбата..... част
3. Автор... Загл. на творбата..... част
4. Автор... Загл. на творбата..... част
5. Автор... Загл. на творбата..... част
- 6.

Дата на заявката:

Подпис на потребителя:

Приложение № 5

Образец

Д Е К Л А Р А Ц И Я
съгласно Закона за авторското право

Долуподписаният(ата)

.....

(име, презиме, фамилия)

читателска карта №, декларирам , че копираният библиотечен документ

.....

(автор, заглавие, том, сигнатура)

ще бъде ползван само за научни и образователни цели, съгласно чл. 24, ал. 1, т. 9 от Закона за авторското право и сродните му права. Копираният документ няма да служи за търговски цели.

Дата:

Декларатор:

/подпис/