

REGULAMENTUL SERVICIILOR PENTRU PUBLIC

CAP I. - UTILIZAREA SERVICIILOR

Art. 1. Biblioteca Bucovinei „I. G. Sbierra” Suceava, în calitatea ei de instituție de profil cu funcții de informare, educație, cultură, cercetare și recreere, asigură pentru public următoarele servicii și facilități:

- Acces la colecțiile de cărți din toate domeniile, publicații periodice (ziare, reviste, almanahuri, anuare), materiale audio-video (casete, CD-uri, discuri) și documente în format electronic (CD-ROM-uri);
- Rezervarea, la cerere, a unor cărți indisponibile la momentul solicitării;
- Informații privind colecțiile și serviciile Bibliotecii, oferite în toate secțiile de relații cu publicul;
- Participarea la manifestări cultural-educative: lansări de cărți, întâlniri cu scriitori, simpozioane, concursuri, videoproiecții, expoziții, etc.

ACCESUL LA BIBLIOTECĂ

Pe baza unui permis de intrare utilizatorii au acces la toate secțiile și filialele bibliotecii.

Permisul de intrare:

- este nominal și netransmisibil;
- este valabil 5 ani de la data înscrierii;
- se vizează anual;
- permisul cu acces general este eliberat gratuit, fiind valabil la toate punctele de servicii;
- emiterea unui duplicat/înlocuirea unui permis pierdut – 3 lei/permis

Servicii gratuite:

- eliberarea Permisului de acces la biblioteca;
- împrumutul de documente la domiciliu;
- consultarea (utilizarea) documentelor în sălile de lectură special amenajate în acest scop;
- cercetarea și studierea documentelor, manuscriselor, cărților rare, iconografiei, hărților etc. în original sau facsimile, fotografii, microfilme, denumite pe scurt colecții speciale, în sala de lectură destinată acestui scop;
- audierea și vizionarea individuală sau colectivă a discurilor, diafilmelor și diapozitivelor, casetelor video sau audio, a CD-ROM-urilor audio sau digitale, în sala amenajată în acest scop;
- rezervarea titlurilor care nu sunt disponibile în momentul solicitării;
- prelungirea pentru o singură dată a termenului de împrumut;
- asistență de specialitate pentru cercetarea și consultarea cataloagelor alfabetice și sistematice pe fișe, în volume sau în sistem informatizat;
- informarea bibliografică și comunitară;
- activități culturale, programe de învățare permanentă, proiecte tematice, , expoziții, activități educative etc.;
- acces Internet;
- acces la jocuri IT/console Wii sau Xbox

Servicii contra cost:

- efectuare de copii Xerox după documentele existente în colecțiile bibliotecii (la Secția Periodice);
- cercetări bibliografice și documentare speciale, la cerere, care necesită un volum mare de muncă și care rămân în proprietatea solicitantului (costul paginii imprimate);

- eliberarea de extrase integrale sau parțiale ale unor anunțuri și articole apărute în publicațiile din colecțiile bibliotecii (costul paginii imprimate);
- emiterea unui duplicat/înlocuirea unui permis pierdut – 3 lei/permis

CAP. II. ELIBERAREA PERMISULUI DE INTRARE LA BIBLIOTECĂ

Art. 2. Eliberarea permisul de intrare gratuit se obține pe baza următoarelor acte:

- **buletin/carte de identitate pentru utilizatorii/cititorii peste 14 ani**
- **copie după buletin/carte de identitate a unuia dintre părinți și copie certificat de naștere pentru utilizatorii/cititorii sub 14 ani**
- **carnet de elev/student sau adeverință**
- **o fotografie tip buletin**

Art. 3. La data înscrierii la bibliotecă se încheie *Contractului de utilizare a serviciilor bibliotecii*, semnat de utilizator și de bibliotecar. *Contractului de utilizare a serviciilor bibliotecii* constituie actul juridic prin care utilizatorul își asumă răspunderea pentru folosirea bunurilor materiale ale bibliotecii și pentru respectarea prezentului regulament. Un exemplar al contractului rămâne în posesia utilizatorului.

3.1. Dacă împrumutul se face pentru o altă persoană decât titularul *Contractului de utilizare a serviciilor bibliotecii* (fiu, fiică, membru al familiei), se va face precizarea convenită la rubrica respectivă, sub semnătura persoanei pentru care se face împrumutul.

3.2. Semnarea *Contractului de utilizare a serviciilor bibliotecii* la înscriere atestă acceptarea de către utilizator a împrumutului în sistem automatizat și a responsabilităților ce-i revin conform prezentului regulament.

3.3. În urma încheierii *Contractului de utilizare a serviciilor bibliotecii* se eliberează Permisul de intrare pe baza căruia se asigură accesul la serviciile bibliotecii.

3.4. Copiii până la 14 ani pot fi înscriși ca utilizatori de către unul dintre părinți sau, în situații speciale, de către o persoană majoră, în calitate de girant, pe baza actelor menționate mai sus.

3.5. **Permisul de intrare cu acces general** (persoane cu domiciliu stabil în județul Suceava) este valabil pentru toate tipurile de servicii, inclusiv împrumutul la domiciliu.

3.6. **Permisul de intrare cu acces limitat** (persoane fără domiciliu stabil în județul Suceava) este valabil pentru serviciile oferite în incinta bibliotecii.

3.7. În caz de pierdere a *Permisului de intrare*, titularului i se poate elibera, contra cost, un duplicat al permisului, conform tarifelor aprobate; permisul declarat pierdut se anulează.

3.8. Permisul de intrare este valabil la toate secțiile și filialele, pentru o perioadă de 5 ani de la data înscrierii.

3.9. Anual, utilizatorul este obligat să prezinte actul de identitate pentru actualizarea *Contractului de servicii* și vizarea *Permisului de intrare*.

Art. 4. **Permisul de intrare este personal și netransmisibil.**

CAP. III. CONDIȚII GENERALE PRIVIND ÎMPRUMUTUL DOCUMENTELOR LA DOMICILIU SAU PENTRU CONSULTARE ÎN INCINTA BIBLIOTECII

Împrumutul la domiciliu pentru public

Art. 5. Se realizează prin secțiile de împrumut de la Sediul central (Secția împrumut pentru adulți, Secția împrumut pentru copii, Secția limbi străine, Secția de Artă și informare audio-vizuală) și prin filialele de cartier: Burdujeni și Obcini.

Art. 6. Pot beneficia de împrumut la domiciliu doar cetățenii cu domiciliul stabil în județul Suceava.

Art. 7. Utilizatorii care nu au domiciliu stabil în județul Suceava pot beneficia de împrumut la domiciliu cu acordul unui girant cu domiciliu stabil în județul Suceava.

Art. 8. Girantul trebuie să fie utilizator al bibliotecii fără niciun fel de încălcări ale Regulamentului serviciilor pentru public.

8.1. Persoana pentru care se girează va primi Permis de intrare cu acces limitat, dar cu mențiunea în baza de date că are drept de împrumut la domiciliu; *Contractul de utilizare a serviciilor de bibliotecă* va fi semnat de către posesorul permisului și de către girant.

Art. 9. Fiecare utilizator poate împrumuta la domiciliu maximum 4 cărți și 4 documente audio vizuale/electronice în cadrul unei vizite. Din documentele pe care biblioteca le deține într-un număr restrâns de exemplare precum și din bibliografia școlară, utilizatorii pot împrumuta 1-2 cărți, pe termen scurt de 2-5 zile.

Art. 10. Fiecare împrumut de documente tipărite sau audio vizuale și electronice se acordă pe o durată de maximum 14 zile.

Termenul de împrumut poate fi prelungit cu încă 14 zile în măsura în care publicația respectivă nu este solicitată de un alt utilizator; prelungirile se pot face direct, prin telefon sau prin e-mail.

10.1. Pentru documentele indisponibile în momentul solicitării se pot face rezervări direct, prin telefon, prin e-mail de pe pagina web a bibliotecii. Documentele rezervate se păstrează 2 zile de la data înștiințării.

10.2. Pentru documentele tipărite pe care biblioteca nu le deține se pot face împrumuturi interbibliotecare.

10.3. Documentele solicitate vor fi verificate de către utilizator înainte de împrumut. Orice neregulă (pagini lipsă, decupaje, conținut schimbat, lipsă CD/DVD, etc.) va fi semnalată pe loc bibliotecarului pentru a nu avea neplăceri la restituirea lor.

10.4. Bibliotecarul care va prelua documentele restituite de utilizator, va verifica fiecare document în parte și numai după aceea va efectua descărcarea acestora (se includ aici și documentele împrumutate pentru consultare în incinta bibliotecii precum și documentele audio vizuale/electronice). Orice neregulă va fi semnalată utilizatorului care va suporta măsurile stabilite prin prezentul Regulament.

Condiții generale privitoare la consultarea publicațiilor în incinta bibliotecii

Art. 11. Accesul în sălile de lectură este posibil, în baza Permisului de intrare, pentru toate persoanele, indiferent de domiciliu, pe baza *Permisului de intrare*, care rămâne în custodia bibliotecarului până la părăsirea *Sălilor de lectură*.

11.1. Utilizatorii pot consulta în sala de lectură pentru fondul de bază al bibliotecii sau în sălile de lectură pentru copii, periodice, limbi străine, fond Bucovina și în secția de artă și informare audio-vizuală următoarele categorii de documente: cărți din toate domeniile de activitate plus lucrările de referință, cărți în limbi străine, dicționare, seriale (ziare, reviste, culegeri de legi și alte publicații seriale), documente de la secția de artă (cărți, lucrări de referință, inclusiv albume); de asemenea pot face audiții muzicale individuale sau colective;

11.2. Publicațiile care fac parte din fondurile sălilor de lectură se consultă pe loc și nu se scot în nici un caz din bibliotecă;

11.3. Pentru obținerea documentului de bibliotecă în Sala de lectură se completează pentru fiecare titlu solicitat un Buletin de cerere tipizat;

11.4. Numărul publicațiilor care pot fi solicitate este de maximum 5;

11.5. Publicațiile solicitate vor fi verificate de utilizatori înainte de împrumut. Orice neregulă (pagini lipsă, decupaje etc) va fi semnalată pe loc bibliotecarului pentru a nu întâmpina neplăceri la restituirea lor.

11.6. Utilizatorii pot folosi spațiile bibliotecii doar pentru lectură, informare, servicii electronice și activități programate.

Împrumutul interbibliotecar

Art.12. Biblioteca Bucovinei împrumută bibliotecilor din țară, la cerere, documente care nu se regăsesc în colecțiile acestora. La rândul ei, Biblioteca Bucovinei poate împrumuta de la alte biblioteci publicații care nu se găsesc în colecțiile proprii, la solicitarea utilizatorilor.

12.1. Împrumutul interbibliotecar reprezintă o tranzacție între biblioteci, în consecință o cerere venită din partea unei persoane fizice sau a unei alte instituții decât biblioteca nu va fi luată în seamă.

12.2. Orice persoană fizică care posedă un permis de bibliotecă valabil poate beneficia de împrumut interbibliotecar, dar numai prin intermediul unei biblioteci.

12.3. Împrumutul interbibliotecar se realizează pe baza cererii de împrumut intern, care este un formular standardizat. Formularul de împrumut poate fi transmis de către biblioteca beneficiară prin scrisoare poștală, fax sau e-mail.

12.4. Cererea de împrumut interbibliotecar va fi rezolvată în maximum **10 zile** calendaristice de la înregistrarea acesteia.

12.5. Expedierea documentelor se face pe calea cea mai rapidă, asigurându-se conservarea și securitatea acestora în timpul transportului.

12.6. Se pot împrumuta maximum **4 documente** tipărite pe o perioadă de **30 de zile**.

12.7. Biblioteca va decide în toate cazurile dacă documentul solicitat poate fi împrumutat.

12.8. Nu se împrumută prin împrumut interbibliotecar următoarele tipuri de documente: publicațiile care fac parte din fondurile *Colecțiilor speciale*, *Depozitului legal local*, lucrările de referință, periodicele, partiturile, documentele electronice, publicațiile aflate într-un singur exemplar sau care sunt foarte solicitate de către utilizatorii bibliotecii.

12.9. Biblioteca beneficiară trebuie să asigure consultarea documentelor solicitate numai în sala de lectură, aceasta răspunzând de orice pierdere sau deteriorare a documentului împrumutat, de la primirea până la restituirea acestuia.

12.10. Serviciile oferite de Biblioteca Bucovinei pentru împrumutul interbibliotecar sunt gratuite.

CAP. IV. UTILIZAREA CALCULATOARELOR ȘI ECHIPAMENTELOR ÎN INCINTA BIBLIOTECII

Accesul la calculatoarele bibliotecii

Art.13. Accesul la calculatoare este gratuit.

13.1. Utilizatorii au acces la calculatoare doar în baza Permisului de intrare la bibliotecă. Pe perioada de utilizare a calculatoarelor la secțiile de Artă și informare audio-vizuală, Împrumut pentru copii, Periodice, Sala de Internet, filialele Obcini și Burdujeni, permisul de intrare rămâne la reprezentantul secției, iar datele de identificare ale utilizatorului (nume, prenume, număr permis) și intervalul în care acesta utilizează calculatorul se vor înregistra în Registrul utilizatorilor.

13.2. Calculatoarele secției Împrumut pentru adulți și ale Sălii de lectură – sală cataloage se utilizează în următoarele scopuri:

- cercetarea catalogului bibliotecii prin OPAC;

13.3. Calculatoarele secției de Artă și informare audio-vizuală, ale secției Periodice și ale Sălii de lectură se utilizează în următoarele scopuri:

- cercetarea catalogului bibliotecii prin OPAC;
- informare, documentare, studiu și lucru individual;

13.4. Calculatoarele secției Împrumut pentru copii, ale Sălii de Internet și ale filialelor Obcini și Burdujeni se utilizează în următoarele scopuri:

- cercetarea catalogului bibliotecii prin OPAC;
- informare, documentare, studiu și lucru individual;
- jocuri, comunicare;

Art. 14. Utilizatorii au dreptul la o sesiune Internet de o oră pe zi, cu posibilitatea de prelungire dacă nu există solicitări din partea altor utilizatori.

14.1. Timpul maxim de utilizare a calculatoarelor este de 3 ore pe zi.

14.2. Biblioteca Bucovinei "I. G. Sbiera" oferă utilizatorilor săi acces gratuit la Internet wi-fi.

14.3. Utilizatorii pot solicita rezervarea unei stații de lucru direct la bibliotecă, prin telefon sau e-mail.

14.4. Utilizatorii elevi pot utiliza facilitățile IT ale bibliotecii doar în afara programului școlar.

14.5. Utilizatorii trebuie să respecte regulamentul de folosire a calculatoarelor cu acces la Internet.

CAP. V. DREPTURILE UTILIZATORILOR

Art. 15. Utilizatorii au următoarele drepturi:

15.1. Să beneficieze de toate serviciile gratuite ale bibliotecii;

15.2. Să solicite contra cost alte servicii și facilități;

15.3. Să fotografieze informația din documente unicate, materiale de referință, albume de artă, partituri vechi, ediții de lux;

15.4. Să solicite asistență în regăsirea informațiilor din bazele de date ale bibliotecii, din cataloagele tradiționale sau din lucrările de referință;

15.5. Să solicite asigurarea intimității și a confidențialității în utilizarea Internet-ului;

15.6. Să solicite ajutorul bibliotecarilor pentru a fi îndrumați în folosirea calculatoarelor și a Internet-ului. Acest sprijin va consta în facilitarea accesului la documentele și la paginile web cunoscute de personalul bibliotecii.

15.7. Să facă sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor oferite, utilizând cutia de sugestii și opinii;

15.8. Părinții și tutorii au dreptul să decidă ce resurse din cadrul bibliotecii sunt potrivite pentru copiii lor și să îi îndrume în folosirea Internet-ului și a materialelor la care pot sau nu pot avea acces;

15.9. Utilizatorii au dreptul de a solicita informații bibliografice legate de toate categoriile de documente, personalul de specialitate oferindu-le detalii privind consultarea cataloagelor sau a lucrărilor de referință; de asemenea pot solicita bibliografii scrise.

CAP.VI. OBLIGAȚIILE UTILIZATORILOR

Art. 16. Utilizatorii au următoarele obligații:

16.1. Să respecte *Regulamentele serviciilor pentru public*;

16.2. Să aibă asupra lor și să prezinte bibliotecarului *Permisul de intrare* la bibliotecă de fiecare dată când doresc să beneficieze de serviciile acesteia;

16.3. Să anunțe imediat biblioteca în cazul în care și-au pierdut *Permisul de intrare* și să-și facă un duplicat pentru a beneficia în continuare de serviciile bibliotecii;

16.4. Să informeze corect asupra datelor personale;

16.5. Să informeze despre schimbarea domiciliului, locului de muncă/studiu sau a actelor de identitate la prima vizită la bibliotecă;

16.6. Să respecte termenul de împrumut la domiciliu;

16.7. Să aibă o atitudine civilizată față de personalul bibliotecii și față de ceilalți utilizatori, să folosească cu responsabilitate bunurile puse la dispoziție pentru informare, lectură și studiu, să păstreze liniștea, ordinea și curățenia în bibliotecă;

16.8. Să se respecte reciproc, păstrând liniștea în sălile de lectură și un nivel acceptabil al sunetului aparatelor audio-video la secțiile și filialele bibliotecii;

16.9. Să respecte instrucțiunile de utilizare a calculatoarelor și a echipamentelor destinate publicului;

16.10. Să folosească jocurile, echipamentele și accesoriile doar în incinta secțiilor destinate; nu sunt acceptate alte jocuri decât cele disponibile în bibliotecă;

16.11. Să restituie documentele de bibliotecă în starea în care le-au primit. Este interzis schimbul documentelor de bibliotecă între utilizatori, atât cele ce se studiază în sălile de lectură, cât și cele împrumutate la domiciliu;

16.12. Să asigure igiena documentelor împrumutate și să informeze bibliotecarul dacă în perioada de împrumut a avut o boală de natură contagioasă;

16.13. Utilizatorul care a pierdut sau a deteriorat unul sau mai multe documente împrumutate este obligat, fără întârziere:

- să procure un document identic sau
- să achite contravaloarea acestuia, conform art. 67 din Legea nr. 334/2002, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Orice operațiune de împrumut este suspendată până la soluționarea problemei. Pentru utilizatorii minori despăgubirile vor fi suportate de către giranți.

16.14. Să respecte programul de lucru al instituției și normele privind accesul la sursele de informații, în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii.

Art. 17. În sălile cu acces liber la raft este interzisă intrarea cu mape, sacoșe, serviete, paltoane ș.a. Acestea vor fi depuse în spațiile special amenajate. În caz contrar bibliotecarul își rezervă dreptul de a verifica geanta oricărei persoane care iese din spațiile de lectură sau împrumut;

Art. 18. În spațiile bibliotecii se interzice:

- intrarea persoanelor a căror ținută vestimentară contravine normelor de igienă personală;
- accesul animalelor;
- folosirea telefoanelor mobile (cu excepția holurilor);
- fumatul;
- consumul de alimente și alcool;
- consultarea paginilor indecente de pe Internet;
- folosirea unui calculator al instituției în același timp de 2 sau mai multe persoane (acest lucru se poate face numai cu aprobarea reprezentantului secției, pentru cazurile justificate);
- accesarea sau distribuirea materialelor ilegale sau inacceptabile, cum ar fi forme abuzive de marketing, violență, pornografie, sau materiale care pot instiga ură sau discriminarea rasială, religioasă sau sexuală.

18.1. Utilizatorii trebuie să știe că accesul la Internet este monitorizat și că se fac verificări aleatorii ale paginilor vizitate. Biblioteca folosește mecanisme de filtrare și control ale accesului la informații pe Internet, dar nu poate fi responsabilă pentru conținutul informațiilor. Unele informații disponibile pe Internet pot fi de natură sexuală explicită, controversate sau ofensatoare.

18.2. Oricărui utilizator care va influența modul de funcționare a programelor de protecție împotriva virusilor, sau orice alt software, hardware sau echipament IT, i se va interzice accesul la facilitățile IT ale bibliotecii.

18.3. Utilizatorii nu au dreptul să folosească calculatoarele bibliotecii în scopuri politice, pentru susținerea și promovarea vreunui partid, persoană politică sau pentru activități ilegale.

Sanțiuni pentru încălcarea regulamentului pentru public:

Art. 19. Pentru încălcarea Regulamentelor pentru public utilizatorului i se va suspenda *Permisul de intrare* pe o perioadă determinată, în funcție de gravitatea cazului.

Art. 20. Nerestituirea la termen a documentelor de bibliotecă împrumutate de către utilizatori se sancționează cu plata unei sume aplicate gradual, până la 50% din valoarea de inventar, actualizată cu aplicarea coeficientului de inflație la zi, astfel:

- 1%/zi din valoarea de inventar actualizată cu aplicarea coeficientului de inflație la zi pentru fiecare document nerestituit în primele 50 de zile de întârziere;
- 50% din valoarea de inventar actualizată cu aplicarea coeficientului de inflație la zi pentru fiecare document nerestituit, pentru întârzieri mai mari de 50 de zile.

20.1. Pentru recuperarea publicațiilor nerestituite de către utilizatori, bibliotecarul va lua următoarele măsuri:

- expedierea, după 14 zile de la expirarea termenului de împrumut, a primei somații (prin poștă, poștă electronică) sau somarea utilizatorului printr-o convorbire telefonică sau SMS;
- expedierea, după 30 zile de la data expirării termenului de împrumut, a înștiințării de restituire, anunțarea instituțiilor publice sau private în care lucrează, sau școlile în care învață restanțierii în scopul recuperării publicațiilor;
- perceperea sumei pentru depășirea termenelor de împrumut conform art. 67 din Legea nr. 334 din 2002, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Notă: Tariful pentru nerestituirea în termen a publicațiilor împrumutate la domiciliu constituie și o măsură de educare a utilizatorilor bibliotecii și începe să fie aplicat din a 16 zi de la realizarea împrumutului.

Utilizatorii care vor prezenta acte justificative pot fi scutiți de tariful de întârziere, la decizia șefului de birou, a șefului de serviciu sau a conducerii bibliotecii. Utilizatorii care au documente nerestituite la termen vor putea beneficia de împrumut la domiciliu doar după restituirea acestora.

Art. 21. Distrugerea sau pierderea documentelor, bunuri culturale comune, de către utilizatori se sancționează prin recuperarea fizică a unor documente identice sau prin achitarea valorii de inventar a documentelor, actualizată cu aplicarea coeficientului de inflație la zi, la care se adaugă o sumă echivalentă cu de până la 5 ori față de prețul astfel calculat.

Art.22. Prezentul Regulament intră în vigoare începând cu data de 29 ianuarie 2015.

MANAGER,

Gheorghe-Gabriel CĂRĂBUȘ

