

СТОЛИЧНА БИБЛИОТЕКА

УТВЪРДИЛ:

Директор

(Ю. Цинкова)

Дата 2021 г.



ПРАВИЛА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ*

ЧАСТ ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Тези правила уреждат организацията на работата по обслужването на потребителите на Столична библиотека по смисъла на чл. 4, ал. 2 и чл. 8, ал. 6 от Правилника за дейността на Столична библиотека утвърден от Министъра на културата на 02.08.2016 г.

Чл. 2 В изпълнение на своите функции Столичната библиотека, (наричана за краткост Библиотеката), осигурява достъп до библиотечния фонд, библиотечните колекции и базите данни на гражданите, както и до библиотечните колекции и бази данни на други библиотеки чрез междубиблиотечно заемане на документи.

Чл. 3. Библиотеката предоставя услуги както следва*:

- (1) Ползване на библиотечния фонд в Библиотеката и извън нея.
- (2) Интернет достъп за образователни, социални и научни цели.
- (3) Доставка на библиотечни документи от страната.
- (4) Библиографски и информационни услуги:
 - ✓ Предоставяне на библиографска и фактографска информация;
 - ✓ Достъп до собствени и други традиционни и електронни бази данни;
 - ✓ Предоставяне на писмена библиографска информация.
- (5) Копиране и дигитализиране на библиотечни документи.
- (6) Звукозаписи.
- (7) Други услуги.

* Достъпни са и на интернет страницата на Столична библиотека www.libsofia.bg

ЧАСТ ВТОРА

ПОЛЗВАНЕ НА БИБЛИОТЕЧНИЯ ФОНД И БИБЛИОТЕЧНИТЕ КОЛЕКЦИИ В БИБЛИОТЕКАТА

Раздел първи

Регистрация на потребителите

Чл. 4. Необходимият документ за ползване на услуги е читателската карта, която регламентира отношенията между потребителите и Библиотеката съгласно разпоредбите на Закона за задълженията и договорите от чл. 243 до чл. 249.

Чл. 5. (1) За получаване на читателска карта е необходимо представяне на лична карта (за лица навършили 14 години) и заплащане на такса, според утвърден Ценоразпис на услугите в Библиотеката. (*Приложение № 1*)

(2) Предоставянето на лични данни се извършва съгласно Закона за защита на личните данни. Библиотеката е администратор на лични данни /**Удостоверение № 0017871**/

(3) За издаване на читателска карта на лица до 14 години се вписват данните на родител/ настойник /попечител/. Срещу предоставяне на читателската карта, родителя/настойника/попечителя има право да заеме библиотечни документи.

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

Забележка: Възрастни хора и граждани в неравностойно положение могат да ползват услугите на библиотеката чрез писмено упълномощени за това лица.

Чл. 6. (1) Читателските карти се издават в Централната сграда на библиотеката /пл. Славейков 4/ и всички филиали /Сердика, Люлин, Студентски град и мобилен филиал – библиобус/

(2) Читателската карта е единна за всички филиали на библиотеката, независимо от мястото на издаването ѝ.

(3) Читателските карти са постоянни и временни. Постоянните читателски карти се издават за срок от една година от датата на издаване. Потребителите ползват всички ресурси и услуги, които библиотеката предоставя.

(4) Временните читателски карти са дневни и месечни. Те дават право на потребителите да ползват ресурсите на библиотеката на място.

(5) На потребители, ползващи единствено интернет в Информационния център се издават безплатни месечни читателски карти,

които могат да се пререгистрират до три пъти годишно. Тези карти не дават право на потребителите да ползват другите услуги в Библиотеката – читални и заемни за възрастни.

(6) Почетни читателски карти, които са безсрочни и бесплатни, се издават с разрешение на директора на библиотеката.

Чл. 7. На потребителите, които са обявили изгубена или открадната читателска карта, се издава нова съгласно чл. 5 (1) на тези Правила.

Забележка: При промяна на данните в личната карта, потребителят е длъжен да уведоми Библиотеката.

Чл. 8. (1) Едновременно с регистрирането си, потребителите се запознават с видовете услуги, които могат да получат в Библиотеката, както и със задълженията и отговорностите, които поемат съгласно разпоредбите на тези Правила.

Чл. 9. Посещенията на потребителите в Библиотеката се осъществяват чрез показване на читателската карта на служителите на библиотеката

Чл. 10. Внасянето на собствени книги в залите се допуска след като те се обявят на служителите на библиотеката.

Чл. 11. Потребителите могат да използват собствени лаптопи и техника на обособените за целта места в сградата на библиотеката.

Чл. 12. Забранено е допускането в сградата на Библиотеката на потребителите и посетители в състояние на алкохолно или наркотично опиянение, с агресивно поведение или в неприличен външен вид.

Чл. 13. (1) Ползването на зоните за съхранение на багаж и връхни дрехи е задължително.

(2) Оставени, забравени или изгубени вещи се съхраняват в срок до 15 дни. Връщат се на собствениците от служителите на библиотеката след доказване на притежанието върху тях.

(3) За пари и ценности Библиотеката не носи отговорност.

Раздел втори

Заемане на библиотечни документи

Чл. 15. (1) Библиотечните документи могат да се заемат за дома или да се ползват на място от Централната сграда на библиотеката /пл. Славейков 4/ и всички филиали /Сердика, Люлин, Студентски град и мобилен филиал – библиобус/

(2) Системата за заемане на книги е автоматизирана, читателските картони са в електронен вид, баркодът на картата е вход в системата. Библиотечни документи се поръчват on-line чрез приложението „Моята библиотека“ до 3 документа на ден. Читателят получава съобщение по e-mail, че запазените книги се пазят в срок от 3 работни дни. За изпълнение се приемат до три заглавия дневно.

Чл. 16. В случаите, при които електронната заявка не може да бъде изпълнена, читателят получава в поле „забележка“ на подадената заявка причината за неизпълнението. Читателят получава на електронната си поща съобщение, когато заявените заглавия са налични и срокът за получаването им на място в библиотеката. Отговор за резултата от издирването се дава не по-късно от края на работен ден.

Чл. 17. (1) Всеки потребител има право да заеме за вкъщи общо до седем тома библиотечни документи за срок от петнадесет работни дни.

(2) След изтичането на този срок, книгите могат за бъдат еднократно презписани на място в библиотеката или чрез сайта, ако заглавието не е запазено от друг потребител.

(3) Потребителите, които имат просрочени библиотечни документи, не дължат глоба за закъснение във време, което се определя от библиотеката и е свързано с нейни кампании и инициативи.

Чл. 18. (1) В читалните зали, потребителите представят на библиотекаря читателската си карта, попълват заема бележка, която включва автор, заглавие и сигнatura на документа /година и брой на периодичното заглавие/ и я предоставя за изпълнение на поръчката.

Чл. 19. Служителите на Библиотеката могат да ползват библиотечни документи от фонд „Книгохранилище“ и читални, съгласно Инструкция за ползване на документи от Книгохранилище (*Приложение № 2*)

Чл. 20. По изключение, ползването на библиотечни документи извън сградата на библиотеката, които са един екземпляр от Хранилище, и/или от читалня става само с разрешение от ръководителя на съответното направление /филиал.

Раздел трети Работно време

Чл. 21(1) Работното време на Библиотеката се определя със Заповед на директора.

(2) Библиотеката не работи с потребители от 1 до 15 август всяка година, поради извършване на проверка и пренареждане на фондовете.

Раздел четвърти **Задължения на потребителите**

Чл. 22. Потребителите и посетителите са задължени:

(1) Да се регистрират и да получат читателска карта. Ако вече са получили читателска карта я представят на служителите в Библиотеката.

(3) Да се осведомят за правата и отговорностите, които поемат като потребители на Библиотеката или като посетители за други услуги.

(4) Могат да бъдат обслужвани във всички звена на Библиотеката срещу читателската си карта.

(5) Да оставят личните си чанти и върхно облекло на обособените за това зони

(6) Да заявяват исканите библиотечни документи on-line чрез приложението „Моята библиотека” не повече от 3 заглавия на ден

(7) Да ползват библиотечните документи в библиотеката и вкъщи; при копирането и при други случаи изнасянето им да става само с разрешение на дежурния служител.

(8) Да не увреждат библиотечните документи, да ги пазят чисти, да не подчертават, да не правят бележки по полетата, да не прегъват и да не късат страници или части от страници, да не копират илюстрации и схеми, да не водят записи на лист, поставен върху библиотечния документ.

(9) Да уведомяват дежурните библиотекари при констатиране на повреди и липсващи страници в ползваните библиотечни документи.

(10) Да спазват указанията за ползване на интернет в библиотеката (*Приложение № 3*).

(12) Да освобождават ползваните от тях места в читалните зали при напускане на Библиотеката за повече от 30 минути.

(13) Да връщат ползваните от тях библиотечни документи лично на дежурния библиотекар.

(15) Да преустановяват работата с библиотечните документи и компютрите 15 минути преди края на работното време.

(16) Да пазят тишина в читалните зали и коридорите.

(17) Пушенето в сградата на Библиотеката е забранено.

Чл. 23. (1) При неспазване на Правилата за обслужване на потребителите Директорът на Библиотеката налага санкциите, предвидени в Закона за обществените библиотеки и Наредба №3 за съхраняването, ползването и разпореждането с документи от библиотечния фонд чл. 45 и чл. 46 както следва:

1. Който повреди, унищожи или изгуби документ от библиотечния фонд, се наказва с глоба от 200 до 500 лв. (Чл. 66. (1) от ЗОБ)
2. Когато предмет на деянието по ал. 1 е културна ценност, наказанието е глоба от 500 до 2000 лв., ако деянието не съставлява престъпление. (Чл. 66. (2) от ЗОБ)

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

Чл. 24. (1) Директорът на Библиотеката може да отнеме правото на потребителя да ползва услугите на Библиотеката за определено време или завинаги според степента на нарушението.

(2) За доказана кражба на библиотечен документ, нарушителите се наказват с отнемане на читателската им карта със заповед на директора.

Чл. 25. Потребители и посетители, които с действията си уронват авторитета на Библиотеката и разпространяват неверни сведения за нея, не се допускат да ползват услугите ѝ. Същите се лишават от читателска карта, ако вече имат издадена такава, за срок от шест месеца или завинаги, съгласно чл. 27 от тези Правила.

Чл. 26. При наличие на данни за извършено от потребител или посетител престъпление, накърняващо обществения ред или имуществото на Библиотеката, тя уведомява следствените органи, като дава наличната информация за възбуждане на наказателно производство.

Чл. 27. При нарушаване на Правилата от страна на служителите на Библиотеката, потребителите могат да уведомяват съответния ръководител на направление или заместник-директор. За неотстранените нарушения потребителите информират Директора на Библиотеката.

Раздел пети

Задължения и отговорности на служителите

Чл. 28. Служителите, които обслужват читатели са задължени:

- (1) Вежливо да посрещат, информират и качествено да обслужват потребителите и посетителите на Библиотеката.
- (2) Да подреждат върнатите библиотечни документи на съответните им места бързо и в рамките на работния ден
- (3) Да не разпространяват информация свързана с личните данни на читателите и ползвани от тях библиотечни документи. При нарушение носят наказателна отговорност съгласно Закона за защита на личните данни.
- (4) Да запознават новите потребители с реда на ползване на библиотечните документи и услуги, включително и с възможността за online заявки и да им предоставят парола за достъп до приложението „Моята библиотека“.
- (6) Да оказват помош на читателите при избора им на литература от фондовете на свободен достъп.
- (7) При невъзможност търсеният библиотечен документ да бъде предоставен за ползване, да предоставят на потребителите други възможности, които биха удовлетворили интересите им.
- (8) Да спазват установените срокове при изпълнение на поръчки за библиотечни документи.
- (9) Своевременно да регистрират в електронния читателски картон заемането и освобождаването на библиотечните документи от читателите
- (9) Да не допускат изнасяне на библиотечни документи извън установения ред.
- (10) Да не допускат в Библиотеката посетители с неподходящи поведение, облекло и багаж.

Чл. 29. При констатиране на нарушения на тези Правила служителите на Библиотеката са задължени да уведомят съответните ръководители на направления За неотстранените нарушения служителите информират Директора на Библиотеката.

Чл. 30. Служителите не носят отговорност за забравени вещи от потребителите на библиотеката

Чл. 31 (1) Служител на Библиотеката, който не осигурява подходящи условия за опазване на документи и допусне те да се изгубят, повредят или унищожат, се наказва с глоба от 200 до 2000 лв. по смисъла на ЗОБ, Чл.67

(2) Служител на Библиотеката, който не спазва изискванията на настоящите Правила подлежи на административни наказания, определени в Правилата за вътрешния трудов ред.

ЧАСТ ТРЕТА **ДОСТАВКА НА БИБЛИОТЕЧНИ ДОКУМЕНТИ ОТ СТРАНАТА**

Чл. 32. (1) Услугата „Междубиблиотечно заемане“ /МЗС/ осигурява достъп до фонда на Библиотеката, както и до библиотечните колекции и бази данни на други библиотеки, на читателите, съгласно Закон за обществените библиотеки (ДВ, бр.42, Чл. 27, т. 2.)

(2) Редът на заемане и обхватът на заеманата литература се урежда според Правилник за междубиблиотечно заемане. (*Приложение № 4*).

ЧАСТ ЧЕТВЪРТА БИБЛИОГРАФСКИ И ИНФОРМАЦИОННИ УСЛУГИ

Чл. 33. Библиотеката предоставя на потребителите си основни и специализирани услуги за образователни и научни цели.

(1) Основни услуги:

1. Ползване на библиотечните колекции в библиотеката
2. Устни библиографски справки /справки за уточняване на библиографски данни в традиционните каталоги и картотеки, както и в електронния каталог; адресни справки, библиографско уточняване/.
3. Устни фактографски справки
4. Консултантска помощ при осъществяването на достъп до електронни каталоги, бази данни и Интернет ресурси.

(2) Специализирани услуги:

1. Ползване на библиотечните колекции за дома
2. Онлайн запазване и презаписване на книги и документи
3. Онлайн регистрация
4. Писмени библиографски справки (*Образец № 3*)
5. Тематични справки с пълни текстове на документи от външни мрежови ресурси и бази данни
6. Библиографско издирване с електронна доставка на документи.
7. Писмени фактографски справки.

(3) Запознаване с информационните възможности на Библиотеката (лекции, програми за информационна грамотност)

(4) Междубиблиотечно заемане

Чл. 34. Заплащането на специализираните услуги се извършва на основание на Ценоразпис за услугите в библиотеката (*Приложение № 1*).

ЧАСТ ПЕТА КОПИРАНЕ НА БИБЛИОТЕЧНИ ДОКУМЕНТИ

Чл. 35. (1) Всеки потребител може да получи копия (ксерокопия, сканирани копия), на документи от библиотечния фонд и колекциите на

библиотеката, като спазва чл. 24, ал.1, т.9 от Закона за авторското право, и попълва декларация по (*Образец № 1*)

(2) Възможно е и копиране на части от книги, доставени по междубиблиотечно заемане за потребителите на Библиотеката. Копирането се извършва по реда, установен за библиотечните документи, собственост на библиотеката, ако доставящата библиотека не е предвила определени условия.

Чл. 36. (1) Библиотечните документи от фонда се заемат за копиране/сканиране от потребителите след попълване на заявка, посочваща страниците, които да бъдат копирани/сканирани (*Образец № 4*) и попълнена декларация (*Образец № 1*).

(2) Поръчки над 50 копия се изпълняват до 2 работни дни

(3) Не се копират:

1. Подвързани периодични издания. Части от тях могат да бъдат заснети с GSM или да се сканират

2. Документи, които подлежат на реставрация или са застрашени от унищожаване

(4) Редки и ценни издания се копират само чрез цифровизация и след разрешение на ръководителя на направление «Обслужване» и попълване на декларация (*Образец № 1*) и поръчка за сканиране (*Образец № 4*).

(5) Библиотечни документи, получени по МЗС се копират по реда за документи, собственост на библиотеката, ако доставящата библиотека не е предвила определени условия

Чл. 37. Цените на копирните услуги се определят от утвърдения Ценоразпис за услугите в библиотеката (*Приложение № 1*). Преснимане на библиотечни документи с лични дигитални фотоапарати и GSM се допуска с разрешение на ръководителя на съответното направление или филиал.

ЧАСТ ШЕСТА

ДРУГИ УСЛУГИ

Чл. 38. Библиотеката предоставя интернет достъп за образователни, социални и научни цели, като ползването се осъществява съгласно установените в библиотеката Правила за ползване на интернет и автоматизираните потребителски места (*Приложение № 3*).

Чл. 39. Библиотеката приема организирано посетители. Заявките за посещения се правят предварително със заявление до директора или на официалния имейл адрес на библиотеката /libsofdi@libsofia.bg/

ЧАСТ СЕДМА

ПРИЛОЖЕНИЯ

- **Приложение № 1** – Ценоразпис за услугите, извършвани в Столична библиотека
 - **Приложение № 2** – Инструкция за ползване на документи от Книгохранилище
 - **Приложение № 3** – Правила за ползване на интернет и автоматизираните потребителски места
 - **Приложение № 4** - Правилник за междубиблиотечно заемане.
 - **Приложение № 5**- Образци на документи за обслужване на потребители
 - Образец №1 – Декларация за ползване на сканиран/копиран документ
 - Образец № 2 – Заемна бележка ММЗ
 - Образец № 3 – Писмена библиографска справка
 - Образец № 4 – Поръчка за сканиране/копиране
 - Образец № 5 – Таблица за ползване на компютрите
 - Образец № 6 - Заемна бележка за ползване на документи от Книгохранилище.
-

Приложение № 2

**Инструкция за ползване на библиотечни документи
от Книгохранилище на Столична библиотека**

1. Всеки служител на Столична библиотека има право да заема за лично ползване библиотечни документи в единствен екземпляр от Книгохранение спазвайки определените правила.
2. За всеки екземпляр се попълва заемна бележка (*Образец № 6*) за лично ползване.
3. Задължително е разрешение с подpis от заместник директора/ръководителя на направлението в което работи служителя и отговорника на Книгохранение.
4. Заемната бележка се съхранява до връщане на документа в Книгохранение.
5. Служител от Книгохранение записва ползвания документ в електронна таблица за служебно ползване.
6. Заетият документ се записва и в личния читателски картон на служителя.
7. Библиотечният документ се ползва за срок не повече от 20 дни. При търсене от потребител, служителят е длъжен да върне документа в рамките на 24 часа.

**Правила за ползване на интернет и автоматизираните потребителски
места в Столична библиотеката**

1. Право на бесплатно ползване има всеки регистриран потребител на Столична библиотека с постоянна или временна карта.
2. Компютрите в Информационен център и читалните зали са на разположение на потребителите в рамките на работното време.
3. Интернет в библиотеката се ползва с познавателна, научна, образователна и социална цел. На място в Столична библиотека на автоматизираните за посетители работни места могат да се ползват:
 - ✓ онлайн каталог
 - ✓ дигитална платформа Сердика
 - ✓ платформа - Българската литературна класика – знание за всички. Неизвестни архиви и културни контексти
 - ✓ своден каталог Регина
 - ✓ Регина статии
 - ✓ Обединен каталог на периодичните издания преди 1944 г. Регина ПИ-София
 - ✓ Библиографии
 - ✓ Колекции
4. Игри, e-mail и социални мрежи се ползват само на обозначени терминали в Информационен център.
5. Децата под 12 г. ползват Интернет със съгласието на родител или настойник.
6. При ползване на Интернет потребителят вписва трите си имена и началния час на ползване в регистрационен документ, а след приключване на работа – крайния час. /Образец № 5 /
7. Библиотеката не осигурява поддръжка на лична електронна поща.

8. Не се разрешава теглене на софтуер, филми, музика и други материали нарушащи авторските права.
 9. Не се разрешава инсталiranе на нов софтуер, изтриване или модифициране на вече инсталiran.
 - 10.Не се разрешава изтегляне на каквito и да било прикачени файлове.
 11. Не се разрешава разглеждането на сайтове, съдържащи порнография или насилие.
 12. Не се разрешава включването на лични софтуерни и хардуерни продукти в библиотечната мрежа.
 - 13.Не се разрешава използването на предоставената от библиотеката техника за реклами, комерсиални, политически и престъпни цели по смисъла на НПК.
 14. Ползването на Интернет в библиотеката е с времеви лимит от 1 час дневно.
Ако има свободни места то може да бъде продължено до 2 часа дневно.
 15. Петнадесет минути преди края на работното време за потребители се преустановява работа на компютрите.
 16. Библиотекарят има право да прекрати ползването на Интернет след изтичане на времевия лимит.
 - 17.Нарушаването на тези правила се регистрира от дежурния служител и се наказва с прекратяване на достъпа до интернет от един до три месеца, в зависимост от нарушенietо. При повторно нарушаване на правилата читателят се лишава от потребителски права и достъп до Столична библиотека
Спазването на посочените правила е задължително. То осигурява защита на вашата и нашата работа.
- Благодарим Ви!

Образец №1

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА СКАНИРАН / КОПИРАН ДОКУМЕНТ

Долуподписаният(та)

(име, презиме, фамилия)

№ на читателска карта

Декларирам, че сканираното копие на библиотечен
документ

(автор, заглавие, година на издаване, страници от - до)

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, няма да служи за търговски цели и ще бъде коректно цитиран.

Дата:

Декларатор:

(подпись)