

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель Комитета по делам
культуры Тверской области

И. А. Репина

 2017 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУК ТОУНБ

им. А. М. Горького

 С. Д. Мальдова

 2017 г.



ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ

Государственным бюджетным учреждением культуры Тверской области «Тверская Ордена «Знак Почёта» областная универсальная научная библиотека им. А. М. Горького»

1. Общие положения

1.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская Ордена «Знак Почёта» областная универсальная научная библиотека им. А. М. Горького» (далее — Библиотека) — центральная государственная библиотека области, является общедоступным научно-информационным, образовательным, культурно-просветительным учреждением, располагающим:

- *библиотечным фондом* (совокупностью документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учёту, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения);
- *информационными, справочными ресурсами* и предоставляющим их в пользование физическим и юридическим лицам (далее — пользователи).

Основные функции Библиотеки определены Уставом.

1.2. Настоящие Правила пользования Библиотекой разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Основами законодательства Российской Федерации о культуре, федеральными законами: «О библиотечном деле» (№ 78-ФЗ), «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (№ 149-ФЗ), «О персональных данных» (№ 152-ФЗ), законом Тверской области «О библиотеках в Тверской области» (№ 67), Системой стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД), Уставом Библиотеки.

1.3. Настоящие правила регламентируют взаимоотношения между Библиотекой и пользователями: права, обязанности и ответственность сторон.

1.4. Фонд Библиотеки является историческим, культурным и научным достоянием, находится на особом режиме формирования, охраны и использования в соответствии с законодательством Тверской области.

1.5. Библиотека осуществляет библиотечное, информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей, в том числе через собственный сайт в интернете (<http://www.tverlib.ru/>) и систему внестационарного обслуживания.

1.6. Библиотека осуществляет бесплатно основные виды библиотечного обслуживания:

- предоставляет информацию о составе библиотечного фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования, в т. ч. электронные;

- предоставляет информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

- оказывает консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

- выдаёт во временное пользование документы из библиотечных фондов в читальных залах и на абонементных столах в соответствии с настоящими Правилами пользования Библиотекой;

- доставляет книги на дом (отдел абонемента) читателям с ограничением жизнедеятельности;

- предоставляет доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства РФ об авторском праве;

- продлевает срок пользования документами пользователям лично при посещении библиотеки, по телефону, электронной почте, на сайте библиотеки;

- предоставляет по межбиблиотечному абонементу произведения печати и иные материалы из фондов других библиотек РФ в случаях их отсутствия в фондах библиотеки;

- оформляет книжные выставки с целью ознакомления пользователей с фондами библиотеки;

- организует массовые мероприятия (встречи, конференции, презентации и т. д.) для пользователей по плану библиотеки;

- предоставляет беспроводной доступ в Интернет (Wi-Fi) для пользователей со своими переносными компьютерами.

1.7. Библиотека оказывает дополнительные библиотечные, библиографические, информационные и иные виды услуг за плату в соответствии с Положением о платных услугах, утверждённым приказом директора Библиотеки и согласованным Комитетом по делам культуры Тверской области и Прейскурантом на платные услуги Библиотеки (Приложение № 1 к Правилам пользования Библиотекой), являющимся неотъемлемой частью настоящих Правил пользования Библиотекой.

Цены (тарифы) на платные услуги определяется Библиотекой самостоятельно.

Льготы на платные услуги, оказываемые Библиотекой, устанавливаются приказом директора Библиотеки.

С Положением о платных услугах, Прейскурантом на платные услуги библиотеки можно ознакомиться на сайте (http://www.tverlib.ru/services/trl_paid_services.htm), информационном стенде Библиотеки.

1.8. С целью обеспечения безопасности пользователей и персонала Библиотеки, сохранности библиотечного фонда и оборудования в Библиотеке ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

1.9. Настоящие Правила действуют в полном объёме во всех структурных подразделениях библиотеки. Обслуживание в специализированных отделах регламентируется дополнительными Правилами и соответствующими положениями, инструкциями.

2. Порядок записи в библиотеку

2.1. Пользователями Библиотеки могут быть граждане и юридические лица, заинтересованные в её услугах.

Дети в возрасте до 14 лет имеют право пользоваться читальными залами Библиотеки в сопровождении взрослых, несущих ответственность за соблюдение ими Правил пользования.

2.2. Запись пользователей в Библиотеку осуществляется в Отделе регистрации читателей и контроля.

2.3. Основным документом, дающим право пользоваться Библиотекой, является читательский билет. *Для оформления читательского билета граждане лично:*

– *предъявляют основной документ, удостоверяющий личность:*

- граждане Российской Федерации — паспорт с отметкой о регистрации по месту жительства или месту пребывания. Студенты дневных отделений вузов вместе с паспортом предъявляют студенческий билет;

- иностранные граждане — документ, удостоверяющий личность, с визой или регистрацией по месту пребывания в РФ;

- лица без гражданства — документ, удостоверяющий личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание; вид на жительство.

– *знакомятся с Правилами пользования Библиотекой;*

– *заключают с Библиотекой «Договор о предоставлении библиотечных услуг» (далее — Договор), подтверждая обязательство о выполнении Правил пользования Библиотекой личной подписью.*

Персональные данные, сообщённые пользователем при заполнении

Договора, являются конфиденциальной информацией, используются для процесса обслуживания, подготовки статистических данных и не передаются третьему лицу за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ (см. «Положение об обработке персональных данных Пользователей ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького на сайте библиотеки http://www.tverlib.ru/library/regulations_of_personal_data.pdf).

2.4. Обслуживание юридических лиц осуществляется на основании договоров.

2.5. Ветераны и инвалиды обслуживаются вне очереди.

2.6. Запись в Библиотеку проводится в автоматизированном режиме, включающем создание в Базе данных Библиотеки электронного формуляра читателя, выдачу постоянного пластикового билета (на пять лет) с фотографией и индивидуальным штрих-кодом. Фотосъёмка производится одновременно с оформлением читательского билета.

2.7. Читательский билет выдается пользователю бесплатно. Пользователь должен обеспечивать сохранность читательского билета в течение всего срока действия и предъявлять при каждом посещении Библиотеки. При потере читательского билета выдаётся пользователю дубликат читательского билета с оплатой затрат, связанных с его изготовлением, которые утверждаются директором Библиотеки.

2.8. Гражданам, не являющимся пользователями Библиотеки, оформляется разовый пропуск (на одно посещение) при предъявлении основного документа, удостоверяющего личность и имеющего сведения о регистрации по месту жительства или пребывания. В случае повторного обращения в Библиотеку пользователь обязан оформить постоянный читательский билет.

2.9. Пользователям Библиотеки, не имеющим при себе постоянного читательского билета, выдается разовый читательский билет (на одно посещение) при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

2.10. Для получения изданий на дом в отделах с функциями абонемента (абонемент; отдел патентно-технической, аграрной и экологической информации; сектор музыкально-нотной литературы отдела искусств; отдел литературы на иностранных языках) при первом посещении оформляется формуляр читателя.

Правом на получение изданий на дом пользуются граждане, имеющие регистрацию по месту жительства в г. Твери и Калининском районе, и иногородние студенты дневных отделений учебных заведений при наличии договора Библиотеки с учебными заведениями на библиотечное обслуживание.

2.11. При изменении персональных данных, утере читательского билета пользователю необходимо сообщить об этом в Отдел регистрации читателей и контроля.

2.12. Ежегодно с 3 января по 15 марта Библиотека проводит перерегистрацию пользователей при предъявлении читательского билета и документов, перечисленных в п. 2.3. настоящих Правил пользования Библиотекой.

2.13. Пользователи, имеющие задолженность в любом отделе Библиотеки, могут быть перерегистрированы и получать библиотечные услуги во всех отделах Библиотеки после погашения задолженности.

3. Обязанности и права Библиотеки

3.1. Библиотека обязана:

3.1.1. Совершенствовать библиотечное, библиографическое и справочно-информационное обслуживание; изучать запросы пользователей с целью их наиболее полного удовлетворения.

3.1.2. Формировать библиотечные фонды, осуществлять их учёт и использование в соответствии с Уставом Библиотеки; обеспечивать их сохранность и безопасность.

3.1.3. Информировать пользователей обо всех видах предоставляемых Библиотекой услуг; изменениях в режиме работы и порядке обслуживания; об изменениях и дополнениях, вносимых в настоящие Правила и иные документы, регламентирующие взаимоотношения Библиотеки и пользователей.

3.1.4. Обеспечивать качество и культуру обслуживания пользователей, необходимые удобства и комфорт.

3.1.5. Запрашивать документы или их копии по межбиблиотечному абонементу или посредством электронной доставки документов из других библиотек в случае отсутствия их в фондах Библиотеки.

3.1.6. Обеспечивать безопасность пользователей при возникновении чрезвычайных ситуаций.

3.1.7. Сохранять конфиденциальность сведений о пользователях и их чтении в соответствии с законодательством о персональных данных.

3.1.8. Оказывать помощь пользователям с ограниченными возможностями здоровья при оформлении и получении услуг, при перемещении по помещениям Библиотеки с целью доступа к библиотечному фонду, справочным ресурсам и услугам, согласно Порядка обеспечения условий доступности ГБУК ТОУНБ им. А. М. Горького для инвалидов, а также оказания им необходимой помощи в получении государственных услуг в сфере библиотечно-информационного обслуживания.

3.2. Библиотека имеет право:

3.2.1. Самостоятельно определять содержание и конкретные формы своей деятельности в соответствии с целями и задачами, определенными законодательством о библиотечном деле и Уставом Библиотеки.

3.2.2. Определять порядок выдачи документов из библиотечных фондов.

3.2.3. Устанавливать сроки пользования и систематически следить за своевременным возвратом документов, выданных пользователям.

3.2.4. Определять в соответствии с законодательством Российской Федерации виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного Библиотеке пользователями.

3.2.5. Изымать документы из своих фондов в соответствии с порядком исключения документов и действующими нормативно-правовыми актами.

3.2.6. Разрабатывать и утверждать перечень платных услуг, предоставляемых Библиотекой.

4. Права и обязанности пользователей

4.1. Пользователи имеют право на условиях, указанных в пунктах 1.6. и 1.7. настоящих Правил пользования Библиотекой:

4.1.1. Пользоваться основными бесплатными услугами, дополнительными библиотечными, библиографическими, информационными и иными видами услуг за плату.

4.1.2. Получать во временное пользование документы из фонда библиотеки на дом и для работы в читальных залах.

4.1.3. Пользователи с ограниченными возможностями здоровья имеют право обратиться в Библиотеку для оказания помощи в обеспечении беспрепятственного доступа ко всему спектру услуг Библиотеки, обратившись в отдел регистрации и контроля.

4.1.4. Пользоваться ресурсами и сервисами Интернета, лицензионными базами данных и электронными версиями изданий, доступ к которым организован через IP адреса Библиотеки, в соответствии с лицензионными соглашениями.

4.1.5. Получать по межбиблиотечному абонементу в читальные залы документы, отсутствующие в фондах Библиотеки (на условиях библиотек-фондодержателей).

4.1.6. Получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации.

4.1.7. Иметь полную информацию о составе библиотечного фонда через систему каталогов и электронных баз данных Библиотеки, а также доступ к информационным ресурсам в режиме on-line.

4.1.8. Пользоваться техническими средствами Библиотеки (компьютерами, программным обеспечением базами данных и т. д.), специально установленными для пользователей, при условии соблюдения соответствующих правил пользования.

Время пользования компьютерами при наличии свободных мест не ограничивается. При возникновении очереди время работы с электронными ресурсами может быть ограничено.

4.1.9. Вносить и использовать в читательских помещениях технические устройства без звуковых сигналов (ноутбуки, диктофоны, аудиоплееры).

4.1.10. Подключать для подзарядки или работы личные ноутбуки и карманные персональные компьютеры к электрической сети Библиотеки, используя специально выделенные розетки.

4.1.11. Посещать культурно-массовые и информационные мероприятия Библиотеки.

4.1.12. Оказывать Библиотеке спонсорскую и благотворительную помощь.

4.1.13. Обращаться с заявлениями, просьбами, критическими замечаниями и отзывами о деятельности Библиотеки и её должностных лиц в письменной форме по адресу: Свободный переулок, д. 28, г. Тверь, 170100; в форме электронного документа — на электронный адрес: lbr@tverlib.ru.

Обращаться устно в Библиотеку, записавшись на личный приём к директору по телефону: (4822) 34-55-01.

Вносить в адрес Библиотеки предложения по улучшению её деятельности через Книгу отзывов и предложений, находящуюся в отделе регистрации и контроля.

4.1.14. Участвовать в оценке качества работы Библиотеки, путём заполнения анкеты.

4.2 Пользователи обязаны:

4.2.1. Ознакомиться и соблюдать настоящие Правила.

4.2.2. Предъявить читательский билет при входе в Библиотеку и получить контрольный листок, на котором указаны Ф.И.О. пользователя, дата, номер читательского билета и индивидуальный штрих-код. Граждане, не являющиеся пользователями Библиотеки, могут получить контрольный листок посетителя только для посещения справочных служб, юридических консультаций, массовых мероприятий, выставок.

4.2.3. При наличии у пользователя с собой книг и других видов изданий, не принадлежащих Библиотеке, сообщить об этом библиотекарю при входе на контроле, который проставляет соответствующую отметку (с указанием количества личных материалов) на контрольном листке.

4.2.4. Отключить в читальных залах и зонах обслуживания звуковой сигнал средств мобильной телефонной связи. Использование мобильных телефонов разрешается в фойе первого этажа и холлах 2, 3, 4 этажей.

4.2.5. Предъявить читательский билет и контрольный листок при заказе и получении документов, а также по требованию работников Библиотеки и

службы охраны.

4.2.6. При выходе из Библиотеки, в том числе и в случае временного выхода в течение дня, контрольный листок с отметкой о сдаче литературы вернуть контролёру. Выход без предъявления библиотекарю контрольного листа с соответствующими отметками о посещении структурных подразделений библиотеки не допускается.

4.2.7. Бережно относиться к документам из фондов Библиотеки, а также к имуществу и оборудованию Библиотеки, в том числе:

- возвращать документы в установленные сроки;
- не выносить их из помещения библиотеки, если они не записаны в формуляре читателя;
- не делать на документах пометки, подчеркивания; не загибать, не вырывать и не вырезать страницы;
- не вынимать и не переставлять карточки из каталогов и картотек;
- не нарушать порядок расстановки книг на полках открытого доступа;
- не употреблять в читальных залах продукты питания и напитки.

4.2.8. Просмотреть при получении документы, проверить наличие страниц и в случае обнаружения дефектов сообщить об этом библиотекарю. В противном случае ответственность за порчу документов несёт последний пользователь, работавший с ними.

4.2.9. Соблюдать общественный порядок, тишину и чистоту в помещениях Библиотеки; уважать права других пользователей и сотрудников Библиотеки.

4.2.10. Подчиняться требованиям работников Библиотеки, полицейской и пожарной служб при возникновении чрезвычайных ситуаций (пожар, авария, угроза террористического акта и т. п.).

4.2.11. Соблюдать правила пожарной безопасности, не курить в Библиотеке.

4.2.12. Оставлять в гардеробе верхнюю одежду, портфели, сумки, непрозрачные пакеты размером более 20x30 см и другие предметы, затрудняющие контроль сохранности фонда и обеспечение безопасности. За утерянные вещи, не сданные в гардероб, Библиотека ответственности не несёт.

4.2.13. Закончить работу и сдать документы за 15 минут до окончания работы конкретного структурного подразделения, услугами которого пользовался.

4.3. Пользователи не имеют права:

- использовать чужой читательский билет и контрольный листок, передавать свой билет другому лицу;

- проводить в Библиотеке без согласования с администрацией экскурсии, занятия, лекции, фото-видео-кино съемку; размещать объявления, афиши и иные материалы рекламного характера; заниматься мелкорозничной торговлей, иной коммерческой деятельностью.

- использовать собственные различные сканирующие и копировальные технические устройства; вести съёмку документов из фондов Библиотеки, в том числе цифровыми аппаратами и мобильными телефонами.

- посещать Библиотеку, имея некорректный внешний вид; лица, явно несоблюдающие правила санитарии и личной гигиены, в Библиотеку не допускаются.

5. Порядок выдачи литературы

5.1. Выдача документов во временное пользование на дом

5.1.1. Право получения документов во временное пользование на дом имеют пользователи Библиотеки, зарегистрированные по месту жительства в г.Твери и Калининском районе Тверской области.

Пользователям, зарегистрированным в г.Твери по месту пребывания, в соответствии с законодательством РФ, литература выдается в читальных залах и под денежный залог на дом в отделах с функциями абонементов. Залоговая стоимость определяется соответствующим Положением, утверждаемым директором Библиотеки.

5.1.2. При первичном посещении отделов с функциями абонементов по предъявлению читательского билета библиотекарем оформляется на пользователя читательский формуляр.

5.1.3. При оформлении выдачи литературы пользователь предъявляет: читательский билет, контрольный листок, листок срока возврата, читательские требования (заказ на издания) и подобранные в открытом доступе издания.

5.1.4. Оформление документов для получения во временное пользование на дом производится путём записи сведений о выдаче издания в электронном и традиционном формулярах читателя. Пользователь расписывается за каждое выданное издание на книжном формуляре (дата выдачи, номер читательского билета), который хранится в читательском формуляре; электронную запись проверяет визуально.

5.1.5. Пользователь несёт полную ответственность за своевременный возврат документов и их сохранность.

5.1.6. Пользователь Библиотеки может получить во временное пользование на дом не более пяти изданий (студенты и учащиеся — до десяти учебно-методических изданий) на срок до 30 дней.

5.1.7. Срок пользования изданием можно продлить лично при посещении Библиотеки, по телефону и на сайте Библиотеки, но не более трёх раз подряд и

при условии отсутствия спроса со стороны других читателей. Литература повышенного спроса выдаётся на один срок без права продления.

5.1.8. При выходе из отдела пользователь получает свой контрольный листок с отметками о сдаче книг и количестве разрешённых для выноса из Библиотеки изданий.

5.2. Выдача документов во временное пользование в читальных залах

5.2.1. Для получения документов во временное пользование в читальных залах пользователю необходимо предъявить читательский билет, контрольный листок и читательские требования (заказы на издание).

5.2.2. Библиотекарь оформляет выдачу документов в читальные залы путём записи сведений о выдаче в электронный формуляр пользователя или вкладывает книжные формуляры в читательский билет. На контрольном листке делается отметка о количестве выданных изданий.

5.2.3. Число документов, выдаваемых пользователю в течение дня для работы в читальных залах, не ограничивается.

5.2.4. Документы, выданные в читальные залы из книгохранения, могут быть забронированы пользователями на срок до трёх дней.

5.2.5. Пользователь, покидающий зону обслуживания (даже временно), сдаёт библиотечные документы библиотекарю. На контрольном листке проставляется отметка о сдаче документов.

5.2.6. Выносить документы из читальных залов за пределы Библиотеки не разрешается.

5.2.7. Документы из фондов читальных залов могут выдаваться пользователям на ночь под денежный залог на основе соответствующего Положения, указанного в подпункте 5.1.1. настоящих Правил пользования Библиотекой.

6. Ответственность пользователей за нарушения «Правил пользования Библиотекой»

6.1. Пользователи, нарушившие настоящие Правила пользования Библиотекой и правила пользования специализированными отделами и причинившие ущерб Библиотеке, несут административную, материальную и уголовную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. В случае нанесения ущерба библиотечному фонду (утери или порчи документов) пользователь обязан, по согласованию с заведующим отделом, возместить утраченный документ:

- идентичным (или его копией), либо оплатить стоимость реставрации документа;

- равноценным по содержанию, стоимости документом;
- при невозможности замены, возместить его текущую восстановительную стоимость.

В спорных случаях вопрос о замене документа решает комиссия Библиотеки по работе с фондами.

6.3. При пользовании документами сверх установленного срока пользователь оплачивает библиотеке неустойку (пени) за каждое издание в размере, определённом администрацией Библиотеки за каждый просроченный день (статьи 330-333 ГК РФ).

6.4. В случае болезни и других непредвиденных обстоятельств, препятствующих возврату изданий в срок, пользователь должен представить документы, подтверждающие данные обстоятельства.

6.5. Пользователи, не возвратившие издания в установленные сроки и не оплатившие неустойку, являются задолжниками Библиотеки и лишаются права пользования её фондами и услугами до полной ликвидации долга.

6.6. В случае порчи инвентаря и оборудования Библиотеки (компьютеры, оргтехника, мебель, электрооборудование и т. д.) пользователь обязан возместить его стоимость или оплатить ремонт.

6.7. За неправомерные действия в Библиотеке (грубость, неуважительное отношение к сотрудникам и другим пользователям, отказ выполнить любой из пунктов Правил) пользователь может быть лишён права пользования Библиотекой на срок, определённый администрацией.

6.8. Факт нарушения Правил пользования Библиотекой может быть зафиксирован сотрудниками Библиотеки, решение о мере ответственности принимает администрация, заведующий отделом.

7. Режим работы Библиотеки

7.1. Библиотека обслуживает пользователей ежедневно, за исключением общегосударственных праздничных дней.

7.2. Последняя среда каждого месяца — санитарный день. Библиотека не обслуживает пользователей.

7.3. Часы работы отделов обслуживания пользователей:

- Абонемент, читальные залы, отраслевые отделы и справочные службы — с 9.00 до 20.00
- Отдел искусств — с 11.00 до 19.00
- Электронный читальный зал — с 10.00 до 20.00, суббота, воскресенье — с 11.00 до 19.00

- Деловой информационный центр — понедельник — пятница — с 9.00 до 18.00; суббота, воскресенье — выходные
- Документ-центр — понедельник — пятница — с 9.00 до 19.00; суббота, воскресенье — выходные

7.4. Летний период (июнь-август) все отделы — с 11.00 до 19.00

7.5. Обслуживание пользователей прекращается за 15 минут до закрытия Библиотеки.