

REGULAMENT
privind serviciile prestate de
Biblioteca Publică Orășenească ”Ion Creangă”
or. Florești

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind serviciile prestate de Biblioteca Publică Orășenească ”Ion Creangă” reglementează modul de prestare a serviciilor de bibliotecă.
2. Biblioteca Publică Orășenească ”Ion Creangă” asigură respectarea principiului egalității utilizatorilor, fără deosebire de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar.
3. Accesul utilizatorilor la resursele informaționale, serviciile și facilitățile Bibliotecii Publice Orășenești ”Ion Creangă” se face în conformitate cu Regulament de organizare și funcționare a Bibliotecii Publice Orășenești ”Ion Creangă” și cu prevederile legale referitoare la protecția patrimoniului cultural național, la drepturile de autor și drepturile conexe.
4. Înregistrarea în calitate de utilizatori se face fără plată.
5. Beneficiari ai serviciilor de bibliotecă sînt utilizatorii bibliotecii. Calitatea de utilizator al bibliotecii se acordă persoanei, fizice sau juridice, înscrise ca atare la biblioteca publică, care folosește resursele informaționale, serviciile și facilitățile bibliotecii. Înscrierea persoanei în calitate de utilizator al bibliotecii publice se face prin semnarea de către aceasta a *Fișei-contract de înscriere a utilizatorului la bibliotecă*, conform modelului prezentat în **anexa nr.2**. Înscrierea la bibliotecă se face pentru o perioadă nedeterminată.
6. Prestarea serviciilor se efectuează atât la sediul bibliotecii, cît și în afara lui.
7. Serviciile de bibliotecă se îmbunătățesc, se diversifică și se actualizează continuu, fiind racordate la schimbările sociale, economice, tehnologice și la categoriile de utilizatori ai bibliotecii publice și necesitățile acestora.
8. Informația cu privire la serviciile de bibliotecă de bază la cunoștință publică prin publicarea lor pe pagina web a bibliotecii, prin afișare la un loc vizibil în sediul bibliotecii publice și în alte locuri publice din comunitate.

Capitolul II

SERVICIILE DE BIBLIOTECĂ

Serviciile de bibliotecă gratuite

9. Lista serviciilor de bibliotecă de bază acordate gratis este prevăzută în anexa nr. 1.
10. Serviciile acordate gratis se prestează de biblioteca publică în funcție de capacitățile tehnico-materiale și ale personalului bibliotecii, precum și în funcție de nivelul și specializarea bibliotecii.
11. Consiliul Orășenesc Florești poate prevedea în regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii și alte servicii de bibliotecă gratuite, cu sau fără includerea lor în lista serviciilor de bază ale bibliotecii.

Capitolul III

DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

12. Utilizatorul bibliotecii are următoarele drepturi:

- 1) să fie informat despre lista și modul de prestare a serviciilor de bibliotecă;
- 2) să beneficieze de acces gratuit și nelimitat la toate serviciile de bază și la resursele informaționale, cu respectarea prevederilor legale referitoare la drepturile și libertățile fundamentale ale omului, la protecția patrimoniului cultural național mobil, la dreptul de autor și drepturile conexe;
- 3) să utilizeze, în condițiile prezentului Regulament și ale regulamentului de organizare și funcționare al bibliotecii, serviciile contra plată oferite de bibliotecă;
- 4) să beneficieze de acces în bibliotecă și de servicii incluzive, indiferent de condiția fizică și necesitățile sale speciale;
- 5) să fie informat despre programul de activitate, condițiile de utilizare a resurselor informaționale și a serviciilor, a spațiilor, echipamentelor și facilităților pentru public în bibliotecă stabilite în regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii;
- 6) să fie informat despre inovațiile de bibliotecă, diversificarea colecțiilor și a serviciilor bibliotecii;
- 7) să i se respecte dreptul la confidențialitate asupra datelor sale cu caracter personal, precum și asupra serviciilor și informației pe care le-a accesat în bibliotecă;
- 8) să prezinte propuneri, sugestii pentru îmbunătățirea și diversificarea colecțiilor și serviciilor bibliotecii;
- 9) să solicite ajutorul bibliotecarului pentru accesarea resurselor informaționale, pentru utilizarea Internetului și a echipamentelor destinate publicului în bibliotecă;
- 10) să se asocieze în grupuri pe interese și să contribuie împreună cu bibliotecarii la dezvoltarea serviciilor de bibliotecă pentru realizarea aspirațiilor și necesităților sale;

11) să se implice în dezvoltarea serviciilor prin participarea la sondaje, prin înaintarea propunerilor pentru îmbunătățirea procesului de prestare a serviciilor;

12) să prezinte reclamații, oral sau în scris, cu privire la calitatea serviciilor prestate și activitatea bibliotecii.

13. Utilizatorul bibliotecii publice are următoarele obligații:

1) să respecte regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii, inclusiv regulile privind integritatea documentelor împrumutate și a altor bunuri materiale din bibliotecă;

2) să pună la dispoziția bibliotecii datele necesare pentru întocmirea și actualizarea fișei-contract de înscriere pentru accesarea serviciilor;

3) în cazul schimbării principalelor date de identitate (numele, adresa, instituția de învățământ, locul de muncă, numărul de telefon), să comunice bibliotecii despre aceasta în termen de 30 de zile lucrătoare.

4) să conecteze la echipamentele din bibliotecă accesorii electronice proprii doar cu acordul bibliotecarului;

5) să nu modifice softurile instalate pe calculatoarele bibliotecii, să nu schimbe configurațiile acestora, să nu acceseze fișiere închise pentru public, să respecte regulile de acces la Internet și să respecte alte reguli de utilizare a calculatoarelor prevăzute de regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii;

6) să informeze imediat bibliotecarul despre situațiile care pot duce la accidentări ale utilizatorilor, situații de agresiune fizică sau psihoemoțională asupra copiilor, situații de virusare sau deteriorare a echipamentelor bibliotecii ori despre orice alt incident care poate afecta activitatea bibliotecii;

7) în caz de pierdere sau deteriorare totală sau parțială a documentelor de bibliotecă, să restituie bibliotecii un exemplar identic ori să achite contravaloarea la zi a documentului pierdut sau deteriorat și să achite amenda stabilită de Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008;

8) în caz de deteriorare totală sau parțială a bunurilor materiale din interiorul bibliotecii, să restituie bibliotecii un bun identic ori să achite contravaloarea la zi a bunului distrus sau deteriorat și amenda stabilită de Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008;

9) să manifeste un comportament civilizat, nediscriminatoriu în raport cu alți utilizatori și cu personalul bibliotecii;

11) să acceseze serviciile de bibliotecă în modul stabilit de regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii.

14. Biblioteca publică, la prestarea serviciilor de bibliotecă, are următoarele obligații:

1) să aducă la cunoștința publică informațiile referitoare la serviciile pe care le prestează și modul de prestare a acestora, conform prevederilor prezentului Regulament și regulamentului de organizare și funcționare al bibliotecii;

2) să aducă la cunoștința persoanei în momentul înscrierii acesteia în calitate de utilizator informațiile prevăzute la subpunctul 1);

3) să dezvolte și să implementeze politici speciale pentru utilizatorii minori privind accesul lor la informații, mai ales la informațiile în formă electronică;

4) să presteze serviciile solicitate în termenele și modul stabilite de regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii;

5) să încurajeze utilizatorii să acceseze serviciile de bibliotecă și resursele informaționale deținute;

6) să încurajeze implicarea utilizatorilor în activități de advocacy în favoarea bibliotecii, orientate spre modernizarea bibliotecii, a serviciilor prestate, a colecțiilor și altor resurse informaționale ale acesteia;

7) să analizeze și să soluționeze reclamațiile și sesizările depuse în termenele prevăzute de regulamentul de organizare și funcționare al bibliotecii;

8) să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal ale utilizatorilor, precum și a serviciilor și informației pe care aceștia le-au accesat în bibliotecă;

9) să respecte prevederile Codului deontologic al bibliotecarului la prestarea serviciilor de bibliotecă.

15. Biblioteca publică, la prestarea serviciilor de bibliotecă, are următoarele drepturi:

1) să refuze prestarea serviciului dacă acesta nu corespunde regulamentului de organizare și funcționare al bibliotecii;

2) să solicite informații suplimentare privind cererea solicitantului în vederea prestării complete a serviciului;

3) să întreprindă acțiuni necesare pentru atragerea la răspundere a utilizatorilor, conform prevederilor Codului contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008.

Capitolul IV

DISPOZIȚII FINALE

16. Prezentul Regulament se modifică/completează cu alte prevederi referitoare la organizarea și livrarea serviciilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

1) accesul la servicii este organizat în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționare al BPO "Ion Creangă", cu acest regulament și actele normative din Republica Moldova.

2) prezentul Regulament intră în vigoare din momentul aprobării acestuia de către Consiliul Orășenesc Florești.

Anexa 1

la Regulamentul privind serviciile prestate de Biblioteca Publică Orășenească "Ion Creangă"

Lista serviciilor de bază ale Bibliotecii Publice "Ion Creangă"

oferite gratuit

1. Turul sau prezentarea bibliotecii pentru public și/sau utilizatori;
2. Orientarea și îndrumarea în spațiile bibliotecii;
3. Oferirea materialelor promoționale ale bibliotecii;
4. Acces, la sediul bibliotecii și/sau la distanță, la instrumentele de informare despre resursele informaționale și serviciile bibliotecii, inclusiv la catalogul tradițional al bibliotecii;
5. Accesul, la sediul bibliotecii, la resursele informaționale ale acesteia pe diferite suporturi (colecții de documente de bibliotecă, obiecte);
6. Acces la utilizarea echipamentului bibliotecii (calculatoare, tablete, printere etc.);
7. Împrumut de documente tipărite la domiciliu;
8. Consultarea pe loc a documentelor;
9. Împrumut de documente pe loc, în incinta bibliotecii;
10. Deservirea prin vizită la domiciliu pentru persoanele cu dizabilități locomotorii;
11. Rezervarea documentelor de bibliotecă care nu sînt disponibile la momentul solicitării;
12. Rezervarea echipamentelor bibliotecii (calculatoare, tablete, etc.);
13. Prelungirea prin telefon, email și alte mijloace de comunicare a termenului de împrumut pentru documentele de bibliotecă;
14. Servicii de referințe;
15. Elaborarea bibliografiilor în limita documentelor din colecțiile bibliotecii;
16. Elaborarea buletinelor de achiziții de documente ale bibliotecii;
17. Instruirea utilizatorilor în cultura informației;
18. Instruirea non-formală a utilizatorilor în vederea alfabetizării digitale a acestora;
19. Organizarea de expoziții ale colecțiilor proprii ale bibliotecii;

20. Organizarea programelor și a activităților cu caracter literar, cultural, educativ, social, academic, de recreere (ex. întâlniri cu personalități din diverse domenii, lansări și prezentări de carte, discuții literare, zile de informare, ore a poveștilor, mese rotunde etc.);
21. Oferirea spațiului pentru comunicare non-formală (discuții, dezbateri etc.), studiu individual, precum și pentru activități în grup (studiu în grup, clubul temei pentru acasă etc.);
22. Oferirea spațiului pentru expoziții, evenimente sau activități de importanță socială sau comunitară, în limita capacităților tehnico-materiale;
23. Oferirea prin blog-ul bibliotecii a informațiilor despre resursele informaționale, serviciile și facilitățile oferite;
24. Oferirea accesului la Internet prin intermediul echipamentului bibliotecii;
25. Oferirea accesului la Internet de la dispozitivele utilizatorului prin rețeaua Wi-Fi a bibliotecii;
26. Instruirea utilizatorilor cu ajutorul mijloacelor electronice;
27. Organizarea expozițiilor virtuale;
28. Organizarea evenimentelor virtuale.

II. Alte servicii de bibliotecă gratuite

1. Servicii de referințe electronice;
2. Difuzarea selectivă a informației (DSI);
3. Instruire non-formală în diverse domenii: limbi străine, stilul de viață sănătos, cunoaștere personală, dezvoltare economică, antreprenariat, educație financiară, agricultură, educație mediatică, sau de dezvoltare a altor abilități personale și/sau profesionale, în limita parteneriatelor încheiate.

**la Regulamentul privind serviciile prestate de
Biblioteca Publică Orășenească "Ion Creangă"**

FIȘA-CONTRACT DE ÎNSCRIERE A UTILIZATORULUI LA BIBLIOTECA

_____ Nr. _____ Nume
_____ Prenume _____ Data nașterii
_____ Act de identitate _____
(buletin de identitate, pașaport, permis de ședere etc.) Serie _____ Nr. _____ IDNO
_____ Domiciliul Adresa
_____ Localitatea _____ Cod poștal
_____ Telefon _____ E-mail
_____ Statutul socioprofesional
_____ Instituția de învățământ
_____ An/Clasa _____ Girant (părinte, tutore) – în
cazul copiilor până la 16 ani Nume _____ Prenume
_____ Act de identitate
_____ (buletin de identitate, pașaport, permis de
ședere etc.) Serie _____ Nr. _____ IDNO _____
Subsemnatul, confirm că am luat cunoștință de Regulamentul de organizare și funcționare a bibliotecii și
sînt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în corespundere cu legislația în vigoare. Data
înscrierii _____ Semnătura utilizatorului/girantului
