

REGULAMENT AL SERVICIILOR PENTRU PUBLIC ÎN BIBLIOTECA NAȚIONALĂ PENTRU COPII „ION CREANGĂ”

*Aprobat
de către Directorul general
la 22 decembrie 2014*



I. Dispoziții generale

Art. 1. Biblioteca Națională pentru Copii „Ion Creangă” (în continuare – Biblioteca) este o instituție publică specializată de cultură, informare și educație, aflată în subordinea Ministerului Culturii al Republicii Moldova.

Art. 2. Biblioteca este destinată copiilor până la 16 ani, părinților acestora, cadrelor didactice, specialiștilor în domeniul cărții și altor publicații pentru copii, altor categorii de utilizatori interesați de serviciile și activitățile acesteia.

Art. 3. Prezentul regulament stabilește serviciile Bibliotecii și condițiile de prestare ale acestora publicului, drepturile și obligațiile utilizatorilor.

Art. 4. Biblioteca aplică servicii cu plată, taxe compensatorii și penalități în limitele stabilite de legislație și documentele de reglementare corespunzătoare.

II. Servicii prestate

Art. 5. Biblioteca asigură următoarele servicii pentru public:

5.1. Servicii prestate gratuit

- 5.1.1. Vizitarea Bibliotecii și organizarea excursiilor;
- 5.1.2. Oferirea materialelor promoționale ale Bibliotecii;
- 5.1.3. Înregistrarea utilizatorilor și oferirea permiselor de intrare;
- 5.1.4. Orientarea și îndrumarea, instruirea utilizatorilor;
- 5.1.5. Accesul la toate documentele din colecțiile Bibliotecii (sediul central și filiale), consultarea documentelor în sălile de lectură sau sălile specializate, împrumutul de documente la domiciliu prin sălile de împrumut;
- 5.1.6. Rezervarea documentelor pentru 1 zi;
- 5.1.7. Prelungirea termenului de împrumut al documentelor, inclusiv prin telefon, email, Skype;
- 5.1.8. Livrarea documentelor electronice la cerere prin e-mail;
- 5.1.9. Utilizarea Internet-ului timp de 1 oră;
- 5.1.10. Accesul la resursele electronice din rețeaua informatică locală – catalogul on-line OPAC, baze de date, programe și aplicații de computer etc.;

- 5.1.11. Accesul la serviciile Bibliotecii de la distanță prin site-ul Web, blog-ul Bibliotecii, rețelele sociale, telefon, Skype etc.;
 - 5.1.12. Accesul la colecțiile altor biblioteci prin intermediul împrumutului interbibliotecar național;
 - 5.1.13. Utilizarea serviciilor de referințe la sediu și on-line;
 - 5.1.14. Solicitarea serviciilor de informare bibliografică și documentară;
 - 5.1.15. Organizarea activităților cu caracter informațional, cultural, educativ și științific;
 - 5.1.16. Utilizarea calculatoarelor și altor echipamente pentru consultarea documentelor AV, multimedia și altele destinate utilizatorilor.
- 5.2. *Servicii prestate cu plată (conform Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 1311 din 12.12.2005)*
- 5.2.1. Alcătuirea bibliografiilor la comandă, inclusiv pentru teze de an, teze de licență, teze de master, teze de doctorat;
 - 5.2.2. Prelucrarea informațiilor/documentelor la cerere (catalogare, clasificare, indexare, adnotare);
 - 5.2.3. Utilizarea Internet-ului peste limita de 1 oră;
 - 5.2.4. Efectuarea de copii după documentele existente în colecțiile Bibliotecii în limitele permise de prevederile legii dreptului de autor;
 - 5.2.5. Tipărirea la imprimantă a documentelor;
 - 5.2.6. Scanarea documentelor (texte, imagini, fotografii etc.);
 - 5.2.7. Laminarea documentelor;
 - 5.2.8. Servicii editoriale (culegere, redactare, tehnoredactare, machetare);
 - 5.2.9. Lucrări de legare și copertare a publicațiilor;
 - 5.2.10. Comercializarea publicațiilor editate de Bibliotecă;
 - 5.2.11. Expunerea materialelor cu caracter publicitar în localul Bibliotecii.

III. Accesul în bibliotecă

Art. 6. Programul Bibliotecii pentru public la sediul central și la filiale:

6.1. *În sezonul cald (1 aprilie – 31 octombrie):*

luni – joi: 10⁰⁰ – 18⁰⁰
vineri: 10⁰⁰ – 17⁴⁵
duminică: 10⁰⁰ – 17⁰⁰
sâmbătă: închis

6.2. *În sezonul rece (1 noiembrie – 31 martie):*

luni – joi: 10⁰⁰ – 17⁰⁰
vineri: 10⁰⁰ – 16⁴⁵
duminică: 10⁰⁰ – 16⁰⁰
sâmbătă: închis

6.3. *În perioada de vară Biblioteca este închisă sâmbătă și duminică.*

Art. 7. Utilizarea serviciilor de bibliotecă se face în baza „Contractului”, care se încheie la data înscrierii în bibliotecă, și a „Permisului de intrare”.

7.1. „Contractul” constituie actul juridic prin care utilizatorul sau girantul acestuia își asumă răspunderile morale, materiale și penale, după caz, privind folosirea, păstrarea și restituirea la termen a documentelor de bibliotecă împrumutate și consultate, precum și a celorlalte bunuri materiale din sălile ei, și respectarea prezentului Regulament. În cazul copiilor până la 16 ani „Contractul” este semnat de girant (unul dintre părinți, tutori sau, în situații speciale, o persoană majoră în calitate de girant). Contractul este valabil 5 ani. Un exemplar al contractului rămâne în posesia utilizatorului.

7.2. La înscriere se completează fișa utilizatorului și, în cazul copiilor până la 16 ani, fișa girantului în baza de date a sistemului informatizat al Bibliotecii.

7.3. Înscrierea utilizatorilor copii până la 16 ani se face la prezentarea buletinului de identitate al girantului.

7.4. Înscrierea utilizatorilor peste 16 ani se face la prezentarea buletinului de identitate propriu.

7.5. La înscriere fiecărui utilizator i se atribuie o clasă utilizator prin care se reglementează împrumutul de documente. Clasele de utilizator cu drept de împrumut de documente la domiciliu sunt: „*General*” – preșcolari, elevii, inclusiv din clasele liceale, școli de meserii, colegii; „*Părinți*” – părinții, bunicii, tutorii copiilor cu vârstă până la 16 ani; „*Cadre didactice*” – educatori, profesori; „*Colaboratori*” – scriitori, pictori, editori, jurnaliști, cercetători, bibliotecari etc.; „*Personal*” – angajații Bibliotecii. Clasa utilizator fără drept de împrumut de documente la domiciliu este „*Acces săli lectură*” – persoanele care nu au domiciliul sau locul de studii în mun. Chișinău și suburbiile acestuia; adulții, cu excepția celor incluși în clasele utilizator nominalizate anterior. Clasa utilizator se schimbă imediat ce intervine o schimbare în statutul utilizatorului.

7.6. „Permisul de intrare” este personal, netransmisibil, individualizat printr-un cod alfa-numeric unic (barcode) pentru fiecare utilizator și se eliberează gratuit. În caz de pierdere, deteriorare sau furt al permisului, răspunderea va reveni titularului, care nu va mai beneficia de serviciile bibliotecii decât după obținerea unui nou permis. Pentru pierderea permisului se aplică o penalitate. Permisul pierdut se anulează.

7.7. „Permisul de intrare” are termen de valabilitate nelimitat.

7.8. La începutul fiecărui an are loc vizarea „Permisului de intrare” și actualizarea datelor utilizatorului din baza de date a sistemului informatizat al Bibliotecii.

7.9. După 5 ani de la data înscrierii are loc reînscrierea utilizatorilor în sistemul informatic al Bibliotecii și încheierea noilor contracte.

7.10. Înregistrarea împrumuturilor de documente în sistemul informatizat al Bibliotecii pe baza barcode-ului permisului de intrare, în prezența utilizatorului, atestă efectuarea serviciului de împrumut, precum și obligativitatea acceptării de către utilizator a responsabilităților ce-i revin conform prezentului Regulament.

7.12. La schimbarea domiciliului, a locului de studii sau de muncă, a actelor de identitate, utilizatorul este obligat să comunice modificările în timp de 10 (zece) zile.

Art. 8. Utilizatorul trebuie să permită personalului de serviciu control asupra sa la ieșirea din secțiile destinate publicului, pentru a se depista eventualele sustrageri de documente de bibliotecă.

Art. 9. Copiii până la 7 ani pot folosi serviciile Bibliotecii doar însoțiți de părinți sau de către un adult.

Art. 10. Accesul în sălile de împrumut, sălile de lectură și sălile specializate cu paltoane în sezonul rece este interzis. Acestea vor fi depuse la garderobă care este gratuită și obligatorie.

Art. 11. Se interzice accesul în Bibliotecă a persoanelor care prin comportament sau limbaj (stare de ebrietate, acte iresponsabile, agresiuni verbale sau fizice) deranjează publicul sau personalul bibliotecii. Se interzice, de asemenea, accesul persoanelor cu role, a publicului însoțit de animale.

Art. 12. Este interzisă introducerea în Bibliotecă a bagajelor de orice fel și a publicațiilor din afara instituției.

IV. Accesul la documente

Art. 13. Accesul la colecțiile Bibliotecii se permite numai în baza „Permisului de intrare”.

Art. 14. În Bibliotecă se practică următoarele forme de împrumut de documente:

- Împrumutul de documente la domiciliu;
- Împrumutul de documente în sălile de lectură sau sălile specializate pentru audieri, vizionări, consultarea documentelor electronice și multimedia.

Art. 15. Au drept de împrumut de documente la domiciliu utilizatorii care se încadrează în următoarele clase utilizator:

„*General*” – preșcolari, elevii, inclusiv din clasele liceale;

„*Părinți*” – părinți, bunicii, tutorii copiilor cu vârstă până la 16 ani;

„*Cadre didactice*” – educatori, profesori;

„*Colaboratori*” – scriitori, pictori, editori, jurnaliști, cercetători, bibliotecari etc.;

„*Personal*” – angajații Bibliotecii.

Art. 16. Nu au dreptul de împrumut de documente la domiciliu utilizatorii care se încadrează în clasa utilizator „*Acces săli lectură*” – persoanele care nu au domiciliul sau locul de studii în mun. Chișinău și suburbiile acestuia; adulții, cu excepția celor incluși în clasele utilizator nominalizate anterior.

Art. 17. Utilizatorii din clasa „*General*”, „*Părinți*”, „*Cadre didactice*” pot împrumuta la domiciliu până la 5 (cinci) documente de bibliotecă din secțiile de împrumut la domiciliu de la sediul central al Bibliotecii și filiale.

Art. 18. Utilizatorii din clasa "*Colaboratori*", "*Personal*" pot împrumuta la domiciliu un număr nelimitat de documente de bibliotecă din secțiile de împrumut la domiciliu de la sediul central al Bibliotecii și filiale.

Art. 19. Termenul de împrumut la domiciliu pentru cărți este de 15 zile pentru fiecare document. Acest termen se poate prelungi o singură dată cu 15 zile, după care restituirea documentelor devine obligatorie. Bibliotecarul înștiințează utilizatorul la telefon, prin poștă sau e-mail despre depășirea termenului de împrumut.

Art. 20. Documentele audiovizuale și electronice se împrumută la domiciliu utilizatorilor cu clasa „*Părinți*”, „*Cadre didactice*”, „*Colaboratori*”, „*Personal*” pentru 3 (trei) zile și la sălile de lectură sau sălile specializate tuturor utilizatorilor.

Art. 21. Nu se împrumută la domiciliu ziarele și revistele, enciclopediile, dicționarele, lucrările din depozitul legal și din colecțiile speciale, lucrările aflate într-un singur exemplar în colecțiile Bibliotecii.

Art. 22. Pentru depășirea termenului de împrumut utilizatorii vor achita o penalitate, stabilită în conformitate cu actele de reglementare respective aprobate de Ministerul Culturii.

Art. 23. Numărul de titluri oferite spre consultare în sălile de lectură sau sălile specializate este nelimitat. Pe perioada consultării documentelor permisul de intrare al utilizatorului se află la bibliotecar.

Art. 24. Servirea ultimilor utilizatori în sălile de lectură sau sălile specializate se face cu 20 de minute înainte de sfârșitul programului.

Art. 25. Pentru protejarea unor categorii de documente se dispun măsuri speciale de consultare după cum urmează:

25.1. Documentele de bibliotecă ce formează obiectul „Colecțiilor speciale” și lucrările cu valoare bibliofilă se pot consulta numai cu aprobarea conducerii în sala de lectură.

25.2. Documentele din fondul „Depozit legal” pot fi consultate doar în sălile de lectură.

Art. 26. Documentele care nu se află în colecțiile Bibliotecii pot fi solicitate prin împrumutul interbibliotecar. Documentele obținute prin împrumut interbibliotecar se consultă doar în sălile de lectură ale Bibliotecii.

Art. 27. Utilizatorul este obligat să verifice la primire starea fizică a documentelor de bibliotecă, semnalând eventualele nereguli constatate; la restituire, bibliotecarul va verifica fiecare document pentru stabilirea eventualelor deteriorări.

Art. 28. Utilizatorul va restitui documentul de bibliotecă împrumutat în starea în care l-a primit.

V. Accesul la calculatoare

Art. 29. Utilizatorii au acces gratuit la calculatoarele destinate publicului în baza „Permisului de intrare”.

Art. 30. Calculatoarele pentru public se utilizează în următoarele scopuri:

- Accesarea Internet;

- Consultarea catalogului Bibliotecii prin OPAC;
- Folosirea programelor și aplicațiilor instalate pe calculator;
- Consultarea documentelor pe suport electronic din colecțiile Bibliotecii (CD-uri, DVD-uri);
- Procesarea și tehnoredactarea documentelor de către utilizatori (fără imprimare);
- Salvarea pe USB, pe CD sau DVD a informației din Internet și baze de date, din resursele electronice ale Bibliotecii;
- Scanarea de documente contra cost;
- Printarea informației contra cost.

Art. 31. Utilizatorii nu au voie să facă schimbări în configurarea calculatorului și să instaleze programe și aplicații fără permisiunea bibliotecarului administrator, să acceseze din Internet site-uri care au conținut ilegal, pornografic sau care nu corespund vârstei utilizatorului, să trimită mesaje cu conținut ofensator sau în limbaj indecent.

VI. Drepturile utilizatorilor

Art. 32. Utilizatorii Bibliotecii au dreptul:

- 32.1. Să beneficieze de toate serviciile Bibliotecii;
- 32.2. Să facă sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor existente și introducerea unor servicii noi;
- 32.3. Să solicite ajutorul și îndrumarea bibliotecarului în regăsirea documentelor în Bibliotecă, în accesarea informației din catalog, baze de date, Internet, în utilizarea echipamentelor;
- 32.4. Să solicite confidențialitatea informațiilor despre utilizarea resurselor, inclusiv a celor din Internet, și a serviciilor Bibliotecii.

VII. Obligațiile utilizatorilor

Art. 33. Utilizatorii au următoarele obligații:

- 33.1. Să respecte prevederile prezentului Regulament;
- 33.2. Să anunțe bibliotecarul despre schimbările survenite în datele din fișa de înscriere;
- 33.3. Să respecte termenul de împrumut al documentelor la domiciliu;
- 33.4. Să respecte integritatea documentelor și a altor bunuri materiale folosite în Bibliotecă;
- 33.5. În caz de pierdere sau deteriorare totală/parțială a documentelor de bibliotecă să restituie bibliotecii un exemplar identic (aceeași ediție) sau să achite contravaloarea actuală a documentului pierdut și o amendă în mărime de la 15 la 25 de unități convenționale, conform Codului contravențional al Republicii Moldova (Art. 73 (2));
- 33.6. În caz de deteriorare totală sau parțială a unor bunuri materiale din interiorul bibliotecii să restituie bibliotecii un bun identic sau să achite contravaloarea actuală a bunului distrus sau deteriorat și o amendă în mărime de la

15 la 25 de unități convenționale, conform Codului contravențional al Republicii Moldova (Art. 73 (2);

33.7. Pentru utilizatorii minori despăgubirile vor fi suportate de către giranți;

33.8. Să respecte instrucțiunile de utilizare a calculatoarelor;

33.9. Să aibă o atitudine civilizată care să permită activitatea de lectură și studiu, să păstreze liniștea, ordinea și curățenia în Bibliotecă. Fumatul în interiorul Bibliotecii este interzis.

33.10. Dacă utilizatorul sau alt membru al familiei sale se îmbolnăvește de o boală contagioasă în perioada în care a împrumutat documente de bibliotecă, este obligat ca odată cu restituirea lor să anunțe Biblioteca pentru a se lua măsuri de dezinfecție sau distrugere, după caz.

V. Dispoziții finale

Art. 34. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament se sancționează după cum urmează:

34.1. Drepturile utilizatorului de folosire a serviciilor Bibliotecii pot fi suspendate pe anumite perioade sau anulate la decizia administrației în funcție de gravitatea încălcării.

34.2. Furtul, deteriorarea documentelor și altor bunuri materiale, orice agresiune fizică sau verbală la adresa personalului vor fi sancționate, în funcție de gravitatea faptei, în conformitate cu legislația în vigoare.

34.3. Multiplicarea prin orice formă a documentelor Bibliotecii este permisă numai cu aprobarea administrației bibliotecii și contra cost.

34.4. Neaplicarea uneia sau alteia dintre măsurile prezentate mai sus poate fi admisă doar de administrația Bibliotecii.

Art. 35. Biblioteca asigură protecția și confidențialitatea datelor cu caracter personal al utilizatorilor, precum și a datelor referitoare la utilizarea serviciilor instituției.

Art. 36. Prezentul Regulament intră în vigoare începând cu data aprobării lui.