

TRAKŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS NAUDOJIMOSI BIBLIOTEKA TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Naudojimosi Trakų rajono savivaldybės viešąja biblioteka (toliau – biblioteka) taisyklės (toliau – taisyklės) nustato asmenų registravimo, registruotųjų vartotojų asmens duomenų tvarkymo ir paslaugų teikimo tvarką bibliotekoje, vartotojo teises, pareigas ir atsakomybę, bibliotekos teises ir pareigas.

2. Naudotis bibliotekos paslaugomis turi teisę visi fiziniai ir juridiniai asmenys Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymo ir šių taisyklių nustatyta tvarka.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Bibliotekos paslauga** – bet kuri bibliotekos veikla, organizuojama ir vykdoma tenkinant vartotojų informacinius, mokslinius, kultūrinius, edukacinius, profesinius, laisvalaikio poreikius ir naudojant visus prieinamus informacijos išteklius, bibliotekos įrangą, patalpas bei specialistų kompetenciją;

3.2. **Neregistruotasis vartotojas** – vartotojas, kuris lankosi bibliotekoje ir naudojami bibliotekos paslaugomis, kurioms nebūtinai jo tapatybės patvirtinimas (identifikavimas), pavyzdžiui, naudojimas bibliotekos skaityklomis, dalyvavimas viešuose renginiuose, ekskursijose ir pan.;

3.3. **Registruotasis vartotojas** – vartotojas, kuris yra registruotas bibliotekos informacinėje sistemoje ir turi jam išduotą vartotojo pažymėjimą, suteikiantį teisę rezervuoti ir gauti panaudai į namus bibliotekos dokumentus, pratęsti jų panaudos terminą, nuotoliniu būdu naudotis prenumeruojamomis duomenų bazėmis, kurias licencijuoja biblioteka (jei licencija tai leidžia), ir naudotis kitomis bibliotekos paslaugomis, kurioms būtinas vartotojo tapatybės patvirtinimas (identifikavimas);

3.4. **Registruotasis viešos interneto prieigos vartotojas** – vartotojas, bibliotekos nustatyta tvarka užsiregistravęs bibliotekos viešos interneto prieigos sistemoje, besinaudojantis viešos interneto prieigos paslaugomis;

3.5. **Vartotojo pažymėjimas** – registruotojo vartotojo identifikavimo dokumentas, suteikiantis teisę naudotis bibliotekos paslaugomis, kurioms būtinas vartotojo tapatybės patvirtinimas (identifikavimas).

4. Kitos taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatyme, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme, Lietuvos Respublikos mokslo ir studijų įstatyme, Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatyme vartojamas sąvokas.

5. Šios taisyklės parengtos remiantis LR Kultūros ministerijos patvirtintomis „Pavyzdinėmis naudojimosi biblioteka taisyklėmis“ (LR Kultūros ministro 2010 m. rugpjūčio 20 d. įsakymu Nr. IV-442; LR Kultūros ministro 2018 m. rugsėjo 18 d. įsakymu Nr. IV-680

redakcijomis) ir bibliotekos nuostatais (Trakų rajono savivaldybės tarybos 2016 m. vasario 24 d. sprendimas Nr. S1-51).

II SKYRIUS

ASMENŲ REGISTRAVIMO TVARKA

6. Fizinis asmuo, pageidaujantis tapti registruotuoju bibliotekos vartotoju ir įsigyti vartotojo pažymėjimą, turi:

6.1. susipažinti su naudojimosi biblioteka taisyklėmis;

6.2. pateikti galiojančią asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, kuriame nurodytas vardas, pavardė, asmens kodas;

6.3. nurodyti duomenis ryšiams palaikyti (gyvenamosios vietos adresą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą);

6.4. pasirašyti šių taisyklių 1 priede nustatytos formos vartotojo registracijos kortelę ir tuo patvirtinti, kad:

6.4.1. susipažino su naudojimosi biblioteka taisyklėmis;

6.4.2. pateikė tikslūs ir teisingus asmens duomenis;

6.4.3. yra informuotas apie asmens duomenų tvarkymo tikslus ir sąlygas.

6.5. išreikšti savo sutikimą arba nesutikimą gauti bibliotekos informaciją ir dalyvauti bibliotekos vykdomose apklausoje;

6.6. sumokėti Trakų rajono savivaldybės tarybos parvirtinto dydžio vartotojo pažymėjimo išdavimo mokesťį (žr. Mokamų paslaugų įkainiai).

7. Fiziniai asmenys iki 16 metų registruojami pateikus nustatytos formos teisėto jų atstovo (tėvo, įtėvio, globėjo ar rūpintojo) paraišką (2 priedas).

8. Vaikų globos (rūpybos) įstaigų, specialiųjų mokyklų ir ugdymo centrų mokiniai, aukštųjų mokyklų mainų programoje dalyvaujantys užsienio universitetų studentai bei darbuotojai viešosiose bibliotekose registruojami naudojimosi biblioteka taisyklių nustatyta tvarka, pateikus minėtų įstaigų išduotą pažymą.

9. Esant techninėms galimybėms, vartotojai gali registruotis elektroniniu būdu, naudodamiesi asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje priemonėmis.

10. Vartotojui, praradusiam ar sugadinusiam vartotojo pažymėjimą, išduodamas už mokesťį naujas vartotojo pažymėjimas.

III SKYRIUS

REGISTRUOTŲJŲ VARTOTOJŲ ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

11. Vartotojų asmens duomenys bibliotekoje gali būti tvarkomi automatiniu ir neautomatiniu būdu.

12. Tvarkydama vartotojų asmens duomenis, biblioteka vadovaujasi 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrojo duomenų apsaugos reglamento) (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679), Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą, reikalavimais.

13. Vartotojų asmens duomenys tvarkomi šiais tikslais:

13.1. organizuoti vartotojų aptarnavimą ir informacinį aprūpinimą;

13.2. vykdyti vartotojų apskaitą;

13.3. nustatyti asmens tapatybę;

13.4. vartotojo pažymėjimui funkcionuoti bendros vartotojų registravimo duomenų bazės pagrindu;

13.5. organizuoti vartotojų apklausas, mokslinius tyrimus, siekiant gerinti bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę, kurti naujus produktus ir paslaugas (tik esant rašytiniam sutikimui);

13.6. informuoti vartotojus apie bibliotekos paslaugas, informacijos išteklius, dokumentų panaudos terminus, organizuojamus renginius ir darbo laiko pakeitimus (tik esant rašytiniam sutikimui).

14. Biblioteka, gavusi vartotojo rašytinį sutikimą, gali mokslinių ir (ar) vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimų tikslu rinkti papildomus asmens duomenis, susijusius su išsilavinimu, profesine veikla ir kt.

15. Apibendrinti bibliotekos vartotojų asmens duomenys naudojami statistikos tikslais.

16. Vartotojų duomenys atnaujinami (patikslinami) periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus.

17. Automatinio būdu tvarkomi vartotojų asmens duomenys perduodami naudojimosi biblioteka taisyklėse nurodytai įstaigai ar institucijai, kuri teisės aktų nustatyta tvarka atlieka duomenų valdytojo funkciją.

18. Automatinio būdu ir neautomatinio būdu tvarkomi asmens duomenys saugomi tol, kol vartotojas naudoja bibliotekos paslaugomis, arba bibliotekų informacinių sistemų nuostatuose nustatytą asmens duomenų saugojimo bibliotekos informacinėje sistemoje terminą. Suėjus šiam terminui, asmens duomenys sunaikinami. Šių taisyklių 13.5–13.6 papunkčiuose nustatytais tikslais asmens duomenys tvarkomi tol, kol galioja asmens sutikimas, bet ne ilgiau kaip asmens duomenų saugojimo informacinėje sistemoje nustatytas terminas.

19. Vartotojas dėl savo, kaip duomenų subjekto, teisių įgyvendinimo gali kreiptis į biblioteką tiesiogiai ar naudojimosi biblioteka taisyklių 37.13 papunktyje nurodytu elektroninio pašto adresu. Nagrinėjami tik identifikuotų vartotojų rašytiniai prašymai.

20. Bibliotekai patenkinus vartotojo prašymą ištrinti jo asmens duomenis, vartotojas netenka galimybės naudotis paslaugomis, kurioms būtinas jo tapatybės patvirtinimas (identifikavimas).

21. Automatinio ir neautomatinio būdu tvarkomų asmens duomenų saugumą biblioteka užtikrina įgyvendindama infrastruktūrinės (tinkamas techninės įrangos išdėstymas ir priežiūra, griežtas gaisrinės saugos taisyklių laikymasis ir kt.), administracines (asmenų, dirbančių su asmens duomenimis, mokymas, vidaus dokumentų rengimas ir kt.), telekomunikacines (informacinių sistemų priežiūra, naudojimosi internetu saugumo užtikrinimas, slaptažodžių naudojimas ir kt.) priemonės.

IV SKYRIUS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

22. Biblioteka teikia paslaugas pagal jos nuostatuose apibrėžtus veiklos tikslus ir funkcijas bei aptarnaujamos teritorijos ir (ar) tikslinės vartotojų grupės poreikius.

23. Informacija apie bibliotekos teikiamas nemokamas ir mokamas paslaugas bei jų teikimo tvarką skelbiama bibliotekos interneto svetainėje.

24. Bibliotekos dokumentų panauda:

24.1. Vartotojui panaudai išduodama ne daugiau 5 spaudinių ir ne ilgesniam kaip 30 dienų laikotarpiui;

24.2. vartotojui panaudai išduodamas tik vienas to paties pavadinimo ir laidos bibliotekos dokumento egzempliorius;

24.3. vartotojas gali pratęsti panaudai į namus išduoto dokumento gražinimo terminą, išskyrus atvejus, kai jis turi kitų laiku negražintų dokumentų arba bibliotekos dokumentas yra užsakytas kito vartotojo;

24.4. panaudai neišduodami reti ir ypač vertingi dokumentai, kuriems taikomi panaudos ir atgaminimo apribojimai. Žaliu žymekliu pažymėtais leidiniais galima naudotis tik bibliotekos skaityklose arba pasidaryti atsikopijuoti norimą fragmentą;

24.5. iki nustatyto panaudos termino negražinus dokumento skaičiuojami delspinigiai:

24.5.1. delspinigiai pradkami skaičiuoti kitą dieną, pasibaigus panaudos terminui po 1 euro centą už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną kiekvienam negražintam spaudiniui;

24.5.2. delspinigiai nebeskaičiuojami pasiekus panaudai išduotų ir laiku negražintų dokumentų įsigijimo kainą ar rinkos kainą jų išdavimo metu, delspinigių suma negali viršyti vienos bazinės socialinės išmokos dydžio.

25. Įrangos, skirtos bibliotekos paslaugoms teikti skolinimas bei patalpų rezervavimas:

25.1. vartotojams skolinamos įrangos ir rezervuojamų patalpų sąrašą nustato biblioteka;

25.2. įranga ir patalpos naudojami pagal jų paskirtį išimtinai vartotojo veiklai, nesuteikiant vartotojui teisės perduoti ir (ar) kitais būdais sudaryti sąlygas jomis naudotis tretiesiems asmenims;

25.3. įrangos skolinimo ir patalpų rezervavimo tvarką nustato bibliotekos direktoriaus 2019-05-31 įsakymu Nr. V-13 patvirtintas Trakų rajono savivaldybės viešosios bibliotekos trumpalaikės patalpų nuomos tvarkos aprašas.

26. Tarpbibliotekinis abonementas:

26.1. dokumentai, kurių nėra bibliotekos fonde, registruotiesiems vartotojams užsakomi iš kitų Lietuvos ir užsienio bibliotekų pagal bibliotekos nustatytą tarpbibliotekinio ir tarptautinio tarpbibliotekinio abonemento paslaugų teikimo tvarką;

26.2. leidinio gražinimo terminą nustato dokumentus skolinanti biblioteka;

26.3. tarpbibliotekinio abonemento paslaugos įkainius sudaro pašto paslaugų išlaidos.

27. Prieiga prie bibliotekos prenumeruojamų duomenų bazių vartotojams teikiama pagal duomenų bazės tiekėjo licencinėje sutartyje nustatytas teises ir sąlygas.

28. Viešos interneto prieigos paslaugos bibliotekoje vartotojams teikiamos be vartotojo pažymėjimo ir nemokamai. Naudojimąsi viešąją interneto prieigą bibliotekoje reglamentuoja bibliotekos direktoriaus 2019-06-03 įsakymu Nr. V-15 parvirtintos Trakų rajono savivaldybės viešosios bibliotekos naudojimosi viešąja interneto prieiga taisyklės.

29. Nuotolinės bibliotekos paslaugos, kurioms būtinas vartotojo tapatybės patvirtinimas (identifikavimas), teikiamos tik registruotiesiems vartotojams arba per elektroninės valdžios vartus.

30. Esant galimybei ir pagrįstam poreikiui, specialios aptarnavimo sąlygos gali būti taikomos aptarnaujant dėl ligos laikinai nedarbingus, senatvės pensijos amžiaus sulaukusius asmenis ir kitas vartotojų grupes naudojimosi biblioteka taisyklėse nustatyta tvarka.

31. Juridiniai asmenys bibliotekose aptarnaujami pagal neatlygintinių paslaugų teikimo sutartis, išskyrus atvejus, kai teikiama paslauga yra įtraukta į mokamų paslaugų sąrašą, patvirtintą 2005 m. lapkričio 2 d. kultūros ministro įsakymu Nr. IV-502 „Dėl Valstybės ar savivaldybių įsteigtų bibliotekų teikiamų mokamų paslaugų sąrašo patvirtinimo“.

V SKYRIUS

VARTOTOJO TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

32. Vartotojas turi teisę:

32.1. gauti išsamią, tikslią ir aiškią informaciją apie bibliotekos dokumentų fondą, teikiamas paslaugas, jų teikimo procedūras ir aptarnavimo sąlygas;

32.2. naudotis visais bibliotekoje sukauptais ir prieinamais informacijos ištekliais, informacijos paieškos priemonėmis, bibliografinės informacijos tvarkymo įrankiais, turima įranga bei patalpomis (erdvėmis);

32.3. gauti panaudai dokumentus iš kitų Lietuvos ir užsienio bibliotekų;

32.4. tiesiogiai arba nuotolinio ryšio priemonėmis pateikti informacinę užklausą ir ne vėliau kaip per dvi darbo dienas gauti atsakymą į ją;

32.5. gauti konsultacijas ir (ar) dalyvauti mokymuose informacijos paieškos, atrankos, tvarkymo ir naudojimo klausimais;

32.6. naudotis bibliotekos kompiuterizuotomis darbo vietomis, vieša interneto prieiga, belaidžiu internetu bei asmeniniais nešiojamaisiais kompiuteriais;

32.7. lankytis bibliotekoje organizuojamuose viešuosiuose renginiuose;

32.8. asmeniniam naudojimui nekomerciniais tikslais atgaminti bibliotekos dokumentus ar jų fragmentus;

32.9. teikti prašymus, pasiūlymus ir skundus dėl bibliotekos teikiamų ir (ar) planuojamų teikti paslaugų bei aptarnavimo sąlygų. Prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis bibliotekos direktoriaus 2011-04-05 įsakymu Nr. V-23 parvirtintu Prašymų bei skundų Trakų rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis pateikimo ir nagrinėjimo tvarkos aprašu;

32.10. įgyvendinti savo, kaip duomenų subjekto, teises:

32.10.1. sužinoti (būti informuotam), ar bibliotekoje tvarkomi jo asmens duomenys, gauti jų kopiją (teisė žinoti) ir susipažinti su papildoma informacija, numatyta Reglamento (ES) 2016/679 15 straipsnio 1 ir 2 dalyse (teisė susipažinti);

32.10.2. reikalauti ištaisyti arba, atsižvelgiant į duomenų tvarkymo tikslus, papildyti neišsamius asmens duomenis (teisė ištaisyti);

32.10.3. reikalauti ištrinti asmens duomenis, jei asmens duomenys buvo tvarkomi remiantis sutikimu ar pagal teisės aktus yra kitas pagrindas šiai teisei įgyvendinti („teisė būti pamirštam“). Teisės aktų nustatyta tvarka „teisė būti pamirštam“ gali būti neįgyvendinta;

32.10.4. Reglamento (ES) 2016/679 18 straipsnio 1 dalyje nurodytais atvejais reikalauti apriboti asmens duomenų tvarkymą (teisė apriboti);

32.10.5. reikalauti tiesiogiai perkelti asmens duomenis kitam duomenų valdytojui vartotojui patogia forma, jei vartotojas pats pateikė asmens duomenis ir jei jie tvarkomi automatiniu būdu sutarties sudarymo ir vykdymo teisiniu pagrindu (teisė perkelti);

32.10.6. nesutikti ar bet kuriuo metu atšaukti duotą sutikimą tvarkyti asmens duomenis šių taisyklių 13.5–13.6 papunkčiuose nustatytais tikslais (teisė nesutikti).

33. Vartotojo pareigos:

33.1. laikytis naudojimosi biblioteka taisyklių ir kitų bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančių teisės aktų bei nustatytų elgesio viešojoje vietoje reikalavimų;

33.2. tausoti ir saugoti panaudai gautus dokumentus, paskolintą įrangą ir kitą bibliotekos turtą;

33.3. laiku gražinti panaudai gautus dokumentus arba nustatyta tvarka pratęsti jų naudojimosi terminą;

33.4. patikrinti gautus panaudai dokumentus ar nėra defektų (išplėšimų, subraukymų, išpjaustymų ar gedimų), o juos pastebėjus nedelsiant pranešti bibliotekos darbuotojui;

33.5. naudojantis informacijos ištekliais vadovautis Autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo nuostatomis;

33.6. pasikeitus asmens duomenims (pavardei, gyvenamajai vietai ir kt.) ar praradus bibliotekos vartotojo pažymėjimą nedelsiant informuoti biblioteką.

34. Vartotojui draudžiama:

34.1. naudotis kito vartotojo pažymėjimu, perduoti savo vartotojo pažymėjimą kitam asmeniui;

34.2. perduoti bibliotekos suteiktus prisijungimo duomenis tretiesiems asmenims, naudotis svetimais naudotojo vardais ir slaptažodžiais;

34.3. išsinešti dokumentus ar įrangą iš bibliotekos patalpų, jei jie neįrašyti į panaudai išduotų dokumentų, paskolintos įrangos apskaitą arba negautas bibliotekos darbuotojo leidimas;

34.4. be bibliotekos darbuotojo leidimo bibliotekos kompiuteriuose įdiegti atsineštą arba atsisiųstą iš interneto programinę įrangą;

34.5. bibliotekoje, naudojantis viešos interneto prieigos paslaugomis, skaityti pornografinę, smurtą, terorizmą bei kitokią nusikalstamą veiklą skatinančią informaciją, platinti elektronines šiukšles, piktybines programas, įsilaužti į kitas kompiuterines sistemas;

34.6. lankytis bibliotekoje apsaugus nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, neštis į patalpas daiktus, kurie kelia pavojų aplinkiniams, pavojingai elgtis, keliant grėsmę sau ir kitiems bibliotekos vartotojams, žodžiais ir (ar) veiksmais žeminti vartotojų ir darbuotojų žmogiškąjį orumą, ignoruoti bendruosius asmens higienos ir elgesio viešosiose vietose reikalavimus;

34.7. užsiimti veikla, prieštaraujanti viešai bibliotekos paskirčiai, pavyzdžiui, organizuoti mitingus, pardavinėti prekes ar paslaugas ir kt.;

34.8. skelbti informaciją (reklamas, skelbimus ir pan.) bibliotekos patalpose iš anksto nesuderinus su bibliotekos administracija.

35. Vartotojo atsakomybė:

35.1. vartotojas, nepranešęs bibliotekai apie prarastą vartotojo pažymėjimą, atsako už kito asmens, pasinaudojusio jo pažymėjimu, atliktus veiksmus;

35.2. vartotojas, praradęs ar nepataisomai sugadinęs bibliotekos dokumentus, pakeičia juos tokiais pat arba pripažintais lygiaverčiais dokumentais. Dokumentai pripažįstami lygiaverčiais įvertinus prarastų dokumentų kainą, leidimo metus, turimų egzempliorių skaičių ir paklausą bibliotekoje. Jei pakeisti dokumentus yra neįmanoma, padarytą žalą vartotojas atlygina pagal bibliotekos direktoriaus 2019-05-31 įsakymu Nr. V-14 patvirtintą Trakų rajono savivaldybės viešosios bibliotekos žalos atlyginimo už prarastus ar nepataisomai sugadintus dokumentus tvarkos aprašą;

35.3. jei dėl panaudai gauto dokumento, paskolintos įrangos praradimo ar sugadinimo vartotojas nesikreipia į biblioteką ir neatsiskaito nustatyta tvarka iki panaudos termino pabaigos, jis turi atlyginti padarytą žalą ar sumokėti priskaičiuotus delspinigius, kaip nustatyta šių taisyklių 24.5.1 papunktyje. Žalos neatlyginus ar nesumokėjus priskaičiuotų delspinigių, jie išieškomi teisės aktų nustatyta tvarka;

35.4. nustačius tyčinio bibliotekos dokumentų, įrangos ar kito turto pasisavinimo, sugadinimo ar sunaikinimo atvejus, vartotojas atsako Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso nustatyta tvarka;

35.5. už vartotojo iki 16 metų amžiaus prarastus arba nepataisomai sugadintus dokumentus ir (ar) žalą, padarytą kitam bibliotekos turtui, atsako jo atstovas (tėvas, įtėvis, globėjas ar rūpintojas) naudojimosi biblioteka taisyklių ir teisės aktų nustatyta tvarka.

VI SKYRIUS

BIBLIOTEKOS TEISĖS IR PAREIGOS

36. Biblioteka turi teisę:

36.1. rinkti ir tvarkyti šių taisyklių 13 punkte nustatytiems tikslams pasiekti būtinus vartotojo asmens duomenis, o, gavus rašytinį vartotojų sutikimą, mokslinių ir (ar) vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimų tikslais rinkti papildomus asmens duomenis;

36.2. nustatyti vartotojams išduodamų dokumentų skaičių ir skolinimo terminus, termino pratęsimo ir dokumentų, įrangos, patalpų rezervavimo tvarką bei kitas specialias naudojimosi biblioteka sąlygas (pvz., dėl gyvūnų augintinių, maisto vartojimo ir pan.);

36.3. paprašyti vartotojų parodyti išsinešamus dokumentus ir daiktus, jeigu suveikė dokumentų apsaugos signalizacija ar kilo įtarimas dėl bibliotekos turto ar bibliotekos vartotojo asmeninio turto vagystės;

36.4. paprašyti vartotojų pasišalinti iš bibliotekos patalpų, jei jiems apribota teisė naudotis bibliotekos paslaugomis, jei vartotojai yra apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, jeigu užsiima komercine veikla bibliotekos patalpose arba kitaip pažeidžia bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančius teisės aktus;

36.5. bibliotekos direktoriaus sprendimu terminuotam laikui apriboti asmens teisę naudotis biblioteka ar kuria nors iš bibliotekos teikiamų paslaugų, jei vartotojas nesilaikė naudojimosi biblioteka taisyklių ir (ar) kitų teikiamų paslaugų tvarką reglamentuojančių teisės aktų;

36.6. bibliotekos direktoriaus sprendimu ne daugiau kaip vieną darbo dieną per mėnesį dėl bibliotekos fondo pagrindinio valymo, dezinfekavimo ir kitų prevencinių jo priežiūros priemonių neaptarnauti vartotojų.

37. Bibliotekos pareigos:

37.1. užtikrinti šiose taisyklėse nustatytų vartotojų teisių įgyvendinimą;

37.2. teikiant paslaugas vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, lygių galimybių, teisingumo, nediskriminavimo, profesinės etikos principais, bibliotekos nuostatais ir naudojimosi biblioteka taisyklėmis;

37.3. patvirtinti ir bibliotekos interneto svetainėje paskelbti naudojimosi biblioteka taisykles ir kitus norminius dokumentus, būtinus teikiant specializuotas paslaugas;

37.4. patikslinti šių taisyklių 17–19 punktuose pateiktą informaciją;

37.5. nustatyti mokamų paslaugų teikimo tvarką ir jų įkainius, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugpjūčio 13 d. nutarimu Nr. 1283 „Dėl kasos aparatų diegimo ir naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2005 m. lapkričio 2 d. įsakymu Nr. IV-502 „Dėl valstybės ar savivaldybių įsteigtų bibliotekų teikiamų mokamų paslaugų sąrašo patvirtinimo“;

37.6. nustatyti bibliotekos darbo (vartotojų aptarnavimo) laiką, jį keisti tik išimtiniais motyvuotais atvejais, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas bibliotekos interneto svetainėje paskelbus informaciją apie pasikeitimus, jų priežastis, trukmę;

37.7. išduodant bibliotekos dokumentus panaudai nurodyti panaudos terminą bei grąžinimo datą, esant galimybėms, elektroninėmis ir kitomis ryšio priemonėmis priminti vartotojui apie besibaigiantį panaudos terminą;

37.8. vertinti bibliotekos vartotojų aptarnavimo kokybę ir ne rečiau kaip kartą per dvejus metus vykdyti vartotojų (aptarnaujamos bendruomenės) poreikių ir nuomonės tyrimus, panaudoti jų rezultatus teikiamų paslaugų kokybei gerinti, naujiems produktams ir paslaugoms kurti;

37.9. užtikrinti bibliotekos paslaugų prieinamumą negalia turintiems asmenims ir kitoms vartotojų grupėms, kurioms reikia specialių paslaugų ir (ar) aptarnavimo sąlygų;

37.10. rašytiniu bibliotekos darbuotojo ar nukentėjusio asmens tarnybiniu pranešimu ir (ar) techninėmis priemonėmis (filmavimo, fotografavimo, garso įrašymo įranga ir pan.) nedelsiant fiksuoti bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančių teisės aktų pažeidimo faktą ir surašyti aktą, su kuriuo vartotoją supažindinti pasirašytinai (vartotojui atsisakius pasirašyti, akte daroma žyma apie atsisakymą);

37.11. įvertinti vartotojo padarytą pažeidimą pagal masto, sunkumo bei poveikio trukmės kriterijus ir priimti sprendimą dėl teisės naudotis biblioteka ar jos teikiama konkrečia paslauga (paslaugomis) ribojimo, su kuriuo vartotojas supažindinamas pasirašytinai ar registruotu laišku;

37.12. kreiptis į policijos įstaigą, nustačius neteisėtus bibliotekos dokumentų ar kito turto pasisavinimo, tyčinio sugadinimo ar sunaikinimo, viešosios tvarkos pažeidimo atvejus;

37.13. operatyviai reaguoti į vartotojų skundus ir pageidavimus: paskambinus administracijos telefonais (8528) 55491, (8528) 55460, - per vieną dieną; atsiuntus žinutę el. pašto adresu info@trakubiblioteka.lt - per vieną savaitę; gavus raštišką paklausimą bibliotekos administracijos vardu (Vytauto g. 69, Trakai) - per vieną mėnesį.
