

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Ректор
Київського національного університету
імені Тараса Шевченка**



В. А. БУГРОВ

« 12 » « 08 » 2021 р.

**ПРАВИЛА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА
НАДАННЯ ПОСЛУГ ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНИМ ВІДДІЛОМ
КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА**

I. Загальні положення

1.1. Правила організації обслуговування та надання послуг (далі – Правила) Інформаційно-бібліотечним відділом (далі – Відділ) Київського національного університету імені Тараса Шевченка (далі – Університет) розроблені відповідно до Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» зі змінами та доповненнями; Постанов Кабінету Міністрів: № 1271 від 12.12.2011 р. «Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися державними закладами культури», № 796 від 27.08.2010 р. «Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися навчальними закладами, іншими установами та закладами системи освіти, що належать до державної і комунальної форми власності» та № 305 від 20.05.2015 р. «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 27.08.2010 р. № 796»; Закону України «Про захист персональних даних», наказу Міністерства культури України від 14.12.2011 р. № 665/1/17-11 «Деякі питання реалізації законодавства про захист персональних даних», «Типового порядку обробки персональних даних», затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 р. № 1/02-14, Типових правил користування бібліотеками в Україні, Типового положення про бібліотеку закладу вищої освіти (надалі – ЗВО); Статуту Київського національного університету імені Тараса Шевченка; Положення про Наукову бібліотеку ім. М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Положення про Інформаційно-бібліотечний відділ Київського національного університету імені Тараса Шевченка.

1.2. Правила є основним документом, що регламентує взаємовідносини між користувачами і Відділом, визначає права та обов'язки користувачів і співробітників Відділу та є обов'язковим для виконання.

1.3. Відділ є науковим, навчальним, інформаційним та культурно-просвітницьким структурним підрозділом Університету, який забезпечує освітній процес навчально-науковими виданнями та інформаційними ресурсами, діє на підставі Положення про Відділ, що затверджується ректором Університету.

1.4. Інформаційні ресурси, спеціалізовані фонди Відділу є складовою частиною загальнодержавної довідково-інформаційної системи і знаходяться під охороною держави.

1.5. Інформаційно-бібліотечне обслуговування здійснюється через систему читальних залів та абонементів.

1.6. Користувачі Університету різних рівнів: державні службовці, бакалаври, магістранти, аспіранти, докторанти, наукові та науково-педагогічні працівники користуються інформаційними ресурсами Відділу безкоштовно.

1.7. При виконанні додаткових запитів Відділом надаються платні послуги згідно Переліку платних послуг Наукової бібліотеки ім. М. Максимовича (надалі – Бібліотека) Київського національного університету імені Тараса Шевченка (надалі – Перелік платних послуг). Користувачі, які не є викладачами, науковцями, студентами чи співробітниками Університету (надалі – сторонні користувачі) відповідно до Положення про надання платних послуг Науковою бібліотекою ім. М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка та Переліку платних послуг обслуговуються виключно на платній основі. Перелік окремих додаткових видів платних послуг, що надає Відділ, та розмір їх оплати визначаються у встановленому порядку відповідно до діючого законодавства та регламентуючих документів Університету.

1.8. Режим обслуговування користувачів Відділу, у тому числі літній режим, напередодні святкових і неробочих днів, заздалегідь доводиться до відома користувачів шляхом розміщення відповідних повідомлень на інформаційних стендах і вебсторінці Відділу офіційного сайту Університету.

1.9. Кожної останньої п'ятниці місяця – санітарний день, Відділ не обслуговує користувачів (див. п. 5.1.2 Правил).

II. Порядок обслуговування користувачів

2.1. Обслуговування користувачів та надання інформаційно-бібліотечних послуг здійснюється на абонементах та в читальних залах Відділу за адресами вул. Антона Цедіка, 20, вул. Академіка Ромоданова, 12/2.

2.2. Запис, реєстрація та обслуговування користувачів у читальних залах, абонементах Відділу здійснюється за пред'явленням паспорта (для всіх категорій користувачів), слухацького/студентського квитка, посвідчення (для

наукових, науково-педагогічних працівників), що дійсне у поточному році. Отримання видань за посвідченням іншої особи не дозволяється.

2.3. На підставі поданих документів постійним користувачам на абонементних оформлюється читацький формуляр, сторонні користувачі, що обслуговуються виключно в читальних залах, отримують читацький квиток на рік чи одноразовий на платній основі, перерахувавши кошти на рахунок Університету в розмірі відповідно до Переліку платних послуг.

2.4. Для заповнення читацького формуляру користувач надає свої персональні дані і згоду на їх використання, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», знайомиться з Правилами та особистим підписом у читацькому формулярі у графі «Правила зобов'язуюсь виконувати» підтверджує зобов'язання виконувати Правила.

2.5. Персональні дані, надані користувачем, є конфіденційними. Використання персональних даних здійснюється лише працівниками Відділу у рамках виконання їхніх службових обов'язків.

2.6. Передавати читацький квиток іншим особам категорично заборонено.

2.7. Втрата читацького квитка не звільняє від відповідальності за літературу, що була видана користувачу. У разі втрати читацького квитка користувач отримує дублікат на платній основі протягом місяця з дня подання заяви про втрату.

2.8. Отримання літератури з фондів Відділу здійснюється за наявності правильно оформленого читацького запиту певного зразка. Із зразками оформлення читацького запиту можна ознайомитись у працівника Відділу або на вебсторінці Відділу в розділі Електронна бібліотека.

2.9. Для пошуку необхідної літератури використовується автоматизована інформаційно-пошукова система (АПС) – Електронний каталог, бази даних якого доступні в локальній мережі та в режимі віддаленого доступу через окрему вебсторінку Відділу офіційного сайту Університету.

III. Порядок користування фондами та послугами Відділу

3.1. Користування фондами читальних залів:

- 1) читальними залами користуються всі категорії користувачів;
- 2) отримати літературу в читальних залах користувач може тільки після пред'явлення паспорта, читацького/слухацького (студентського) квитка, аспірантського/службового посвідчення;
- 3) рідкісні та особливо цінні видання, енциклопедичні видання, довідкова література, словники, єдині примірники книг, видання в обмеженій кількості, неопубліковані документи видаються для роботи тільки в читальних залах без права ксерокопіювання, сканування;

4) видача неопублікованих документів (кандидатські дисертації, докторські дисертації) здійснюється в установленому порядку тільки для роботи в читальному залі з обов'язковою реєстрацією в журналі обліку, без права копіювання на підставі Закону України «Про авторське право і суміжні права»;

5) фотографувати, сканувати документи власними технічними засобами можна тільки під контролем працівника Відділу і без використання спалаху фотоапарата. Можлива відмова у видачі та фотографуванні документу через його незадовільний фізичний стан;

6) одночасно для опрацювання у читальному залі користувач може отримати один неопублікований документ (кандидатську дисертацію, докторську дисертацію);

7) користувач може взяти в читальних залах на обмежений термін (визначений співробітником Відділу) на ксерокопіювання видання, які не забороняється копіювати, залишивши в заставу чинний документ (паспорт), що посвідчує особу та заставу в розмірі ринкової вартості отриманого видання;

8) користувачам не дозволяється залишати читальний зал, не повернувши отриману літературу працівнику читального залу;

9) одночасно для опрацювання у читальному залі користувач може отримати до 10 видань.

3.2. Користування фондами абонементів:

1) запис користувачів та їх обслуговування на абонементних Відділу здійснюється за адресами вул. Антона Цедіка, 20, вул. Академіка Ромоданова, 12/2. Кожна із категорій користувачів закріплена за однією із вищезазначених адрес;

2) під час запису користувач повинен ознайомитися з Правилами і підтвердити зобов'язання про їх виконання особистим підписом у читацькому формулярі;

3) кожний отриманий примірник, виданий на абонементі, підтверджується в прикнижковому формулярі підписом користувача і зберігається в читацькому формулярі. Отримання видань за посвідченням іншої особи не дозволяється відповідно до п. 2.2 Правил;

4) наукова, навчальна, методична література видається на абонементних студентам/слухачам усіх форм навчання на семестр/навчальний рік відповідно до навчальних планів та освітніх програм;

5) слухачі усіх форм навчання зобов'язані після завершення чергового семестру повернути опрацьовану літературу до фондів Відділу або перереєструвати за потреби подальшого її використання, у разі відсутності попиту на ці видання інших користувачів. Перереєстрація відбувається з обов'язковим пред'явленням отриманих видань, фіксується в читацькому формулярі і підтверджується підписом користувача;

6) аспіранти, докторанти, професорсько-викладацький склад, адміністративний персонал, працівники структурних підрозділів зобов'язані повернути літературу, отриману впродовж попереднього року, або перереєструвати за потреби подальшого її використання, у разі відсутності попиту на ці видання інших користувачів. Перереєстрація відбувається з обов'язковим пред'явленням отриманих видань, фіксується в читацькому формулярі і підтверджується підписом користувача;

7) загальна кількість отриманих користувачем на абонементі видань не повинна перевищувати 15 примірників.

3.3. Загальні вимоги користування фондами читальних залів та абонементів:

1) користувачам не дозволяється виносити з читальних залів та абонементів видання без запису в прикнижковому формулярі, які не засвідчені підписом користувача;

2) повернення отриманих видань на абонементі та в читальних залах здійснюється виключно у присутності користувача;

3) у разі недотримання термінів повернення літератури до фондів Відділу користувач набуває статусу боржника і втрачає право на обслуговування;

4) користувач, який втратив або пошкодив отримане видання, зобов'язаний замінити його аналогічним чи визнаним працівниками Відділу (за погодженням з начальником Відділу) рівноцінним за змістом і вартістю;

5) у разі неможливості здійснити таку заміну користувач повинен відшкодувати ринкову вартість утраченого видання. Розмір відшкодування визначається працівниками Відділу (за погодженням з начальником Відділу) згідно із цінами, зазначеними у Каталогах видань, прейскурантах видавничо-книготорговельних організацій України та зарубіжних країн, але не нижче за ціну утраченого видання, вказану в облікових документах Відділу, з урахуванням подальшої індексації вартості фондів;

6) грошова компенсація (у десятикратному розмірі) за втрачену або пошкоджену літературу може бути внесена користувачем із узгодженням реквізитів у бухгалтерському відділі на банківський рахунок Університету;

7) під час звільнення з роботи або після закінчення терміну навчання користувачі зобов'язані повернути отримані в тимчасове користування видання у читальних залах та абонементі Відділу. Підтвердженням повного розрахунку є обхідний лист з печаткою та підписом працівника Відділу.

3.4. Користування електронними ресурсами:

1) доступ до електронних інформаційних ресурсів (надалі – ЕІР), у т.ч. до Електронної бібліотеки (надалі – ЕБ), мають всі категорії користувачів;

2) доступ до ЕІР здійснюється за допомогою комп'ютерів, встановлених для обслуговування користувачів у комп'ютеризованих читальних залах, віддалений доступ до ЕБ можливий з будь-якого девайсу через вебсторінку Відділу офіційного сайту Університету;

3) користувач до початку роботи за комп'ютером обов'язково повинен зареєструватись у працівника читального залу;

4) користувач може отримати консультаційну допомогу працівників читального залу щодо оволодіння навичками самостійного користування довідково-пошуковим апаратом;

5) дозволяється використовувати лише те програмне забезпечення, яке встановлено на комп'ютерах Відділу;

6) користувач з дозволу працівника читального залу може використовувати власні технічні засоби;

7) забороняється встановлювати та використовувати стороннє програмне забезпечення, а також псувати чи модифікувати налаштоване комп'ютерне обладнання або програмне забезпечення;

8) за несанкціоноване користування електронними базами даних та іншими об'єктами інтелектуальної власності Відділу, а також порушення ліцензійних умов користування інформаційними ресурсами інших власників, користувач несе відповідальність згідно із чинним законодавством України.

IV. Права, обов'язки та відповідальність користувачів

4.1. Користувачі мають право:

4.1.1. Користуватися інформацією про склад бібліотечних фондів через систему каталогів і картотек та online.

4.1.2. Отримувати консультаційну допомогу з пошуку та вибору джерел інформації на основі документних та електронних ресурсів Відділу.

4.1.3. Отримувати в тимчасове користування наукову, навчальну, довідкову, методичну літературу на абонементі, у читальних залах, користуватись всіма видами довідково-бібліографічного обслуговування, іншими послугами, що надаються Відділом.

4.1.4. Брати участь в соціокультурних заходах (читацьких конференціях, виставках, диспутах та інших заходах, що проводить Відділ).

4.1.5. Отримувати платні послуги, згідно Переліку платних послуг.

4.1.6. Користуватися бібліотечними комп'ютерами, встановленими у приміщеннях Відділу для обслуговування користувачів, за умови дотримання відповідних правил користування.

4.2. Користувачі зобов'язані:

4.2.1. Знати і дотримуватися Правил обслуговування та надання послуг Відділом.

4.2.2. Надавати достовірні відомості про себе при записі та повідомляти про зміни цих даних не пізніше ніж у місячний термін.

4.2.3. У разі втрати читацького квитка звернутися з письмовою заявою про поновлення чи про видачу дублікату.

4.2.4. Дбайливо ставитися до бібліотечного фонду, каталогів та картотек, приміщень, іншого майна, яке є власністю Університету.

4.2.5. Не порушувати розстановку фондів з відкритим доступом.

4.2.6. Повернути працівнику Відділу документи, отримані для роботи у читальних залах, не пізніше, ніж за 15 хвилин до закінчення робочого дня.

4.2.7. Залишити приміщення Відділу не пізніше години, вказаної у режимі обслуговування користувачів.

4.2.8. У встановлені терміни повертати літературу, що видана у тимчасове користування до бібліотечного фонду, або подовжити термін її використання.

4.2.9. Після закінчення навчання/роботи в Університеті повністю розрахуватися і підписати обхідний лист.

4.2.10. При отриманні літератури ретельно перевірити її стан та повідомити співробітника Відділу про виявлені дефекти. Відповідальність за зіпсовану літературу несе читач, який користувався нею останнім.

4.2.11. Користувачі, що завдали збитків бібліотечному фонду або майну Університету, несуть матеріальну, адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

4.2.12. Втрачені чи зіпсовані документи з бібліотечного фонду замінити відповідно такими ж, або визнаними рівноцінними. При втраті особливо цінних видань, якщо номінальна вартість втраченої (пошкодженої) літератури значно нижче фактичної, спосіб розрахунку визначається окремо за кожне видання в залежності від його цінності, або по цінах, що визначені каталогами – преїскурантами на закупівлю і продаж букіністичних, антикварних видань. Заміна втраченої чи пошкодженої користувачами літератури фіксується у спеціальному журналі і підтверджується підписами користувача.

4.2.13. Поважати права інших користувачів, дотримуватися тиші у зонах обслуговування і чистоти у всіх приміщеннях Відділу, не порушувати громадський порядок, бути ввічливими та коректними зі співробітниками Відділу.

4.2.14. Дотримуватися правил ділової етики та культури спілкування.

4.2.15. Давати письмові пояснення адміністрації Відділу у випадку порушення даних Правил.

4.3. Користувачам забороняється:

4.3.1. Передавати власний читацький квиток або документи, одержані на свій читацький квиток, іншим особам.

4.3.2. Вносити до зон обслуговування і користуватися фото-, відео -, аудіо- та копіювальною технікою, у т. ч. використовувати мобільні телефони та портативні сканери для несанкціонованого копіювання бібліотечних документів.

4.3.3. Вилучати картки з каталогів і картотек, робити на них нотатки.

4.3.4. Здійснювати будь-які дії, що можуть спричинити порушення цілісності бібліотечних документів, зіпсувати чи змінити їх зовнішній вигляд (підкреслювати тексти і робити будь-які позначки в одержаних документах, виривати сторінки, закладати в них олівці, ручки тощо; копіювати через копірку креслення і малюнки, виривати й загинати сторінки), копіювати стародруковані, рідкісні та цінні видання, ілюстровані альбоми, дисертації та ін.

4.3.5. Неправомірно використовувати об'єкти інтелектуальної власності Відділу (електронні каталоги, бази даних тощо).

4.3.6. Порушувати тишу у зонах обслуговування.

4.3.7. Будь-якими діями заважати роботі користувачів та бібліотечного персоналу чи створювати загрозу їхньому життю і безпеці.

4.3.8. Приймати їжу та напої в зонах обслуговування та надання послуг.

4.3.9. Продавати будь-які товари, розповсюджувати листівки, рекламну продукцію та здійснювати інші подібні дії.

4.3.10. Заходити до приміщень Відділу з тваринами.

4.3.11. Палити в приміщеннях Відділу.

4.3.12. Вносити до приміщень Відділу легкозаймисті, вибухонебезпечні і токсичні речовини, а також небезпечні предмети.

4.3.13. Нетактовно спілкуватися з працівниками Відділу, застосовувати ненормативну лексику та фізичну силу.

4.3.14. Організовувати та проводити у приміщеннях Відділу будь-які збори, наради, семінари, тренінги, консультації для громадян, інші заходи без дозволу адміністрації Відділу.

4.3.15. Здійснювати будь-які види діяльності, що не мають відношення до надання бібліотечних та інформаційних послуг.

4.3.16. Заходити до Відділу та перебувати у її приміщеннях в явно вираженому стані алкогольного сп'яніння та під впливом наркотичних препаратів, в неохайному вигляді, який не відповідає загальноприйнятим правилам санітарної та особистої гігієни.

4.4. Відповідальність користувачів:

4.4.1. Користувач несе відповідальність за документи з бібліотечних фондів та особисті речі, залишені ним без нагляду.

4.4.2. Користувач несе відповідальність за несанкціоноване використання створених у Відділі баз даних, інших об'єктів інтелектуальної власності згідно з чинним законодавством.

4.4.3. Користувач, який порушує Правила, позбавляється права відвідувати Відділ на термін, що визначається Відділом.

V. Права та обов'язки Відділу щодо обслуговування користувачів.

5.1. Відділ має право:

5.1.1. Розробляти Правила користування Відділом, вносити до них зміни і доповнення.

5.1.2. Визначати режим обслуговування користувачів та вносити зміни до нього, за умови своєчасного доведення інформації про зміни до користувачів, а саме: встановлювати літній режим обслуговування, напередодні святкових і неробочих днів, переносити, при потребі, санітарний день – з останньої п'ятниці місяця на інший день.

5.1.3. Визначати умови використання та зберігання своїх фондів.

5.1.4. Встановлювати обмеження у використанні документів, що мають особливу цінність або поганий фізичний стан.

5.1.5. Отримувати персональні дані користувачів під час запису до Відділу та обробляти їх з дотриманням вимог законодавства України про захист персональних даних.

5.1.6. Встановлювати перелік платних послуг.

5.1.7. Позбавляти користувачів, які порушують дані Правила, права відвідувати Відділ, на термін, що визначається Відділом.

5.1.8. У разі необхідності вимагати від користувача термінового повернення літератури.

5.2. Відділ зобов'язаний:

5.2.1. Формувати свої фонди згідно з потребами навчально-методичної, науково-дослідної та культурно-виховної роботи Університету.

5.2.2. Здійснювати облік, забезпечувати зберігання, раціональну організацію та використання своїх фондів.

5.2.3. Здійснювати бібліотечне, інформаційне та бібліографічне обслуговування, забезпечувати повне та оперативне задоволення запитів користувачів на наукову, навчальну, методичну та іншу літературу.

5.2.4. Створювати довідково-бібліографічний апарат, укладати бібліографічні покажчики, списки літератури, виконувати всі види бібліотечних довідок.

5.2.5. Здійснювати культурно-просвітницьку роботу та формувати інформаційну культуру читачів.

5.2.6. Організовувати диференційоване обслуговування користувачів на абонементних та у читальних залах.

5.2.7. Забезпечувати високий рівень обслуговування користувачів, на основі постійного підвищення фахового та культурного рівня працівників, створювати комфортні умови для роботи з різними джерелами інформації.

5.2.8. Вивчати інформаційні потреби користувачів, проводити соціологічні дослідження читацьких інтересів з метою оптимального їх задоволення.

5.2.9. Інформувати користувачів про всі види послуг, що надає Відділ, в т.ч. платні.

5.2.11. Забезпечувати контроль за своєчасним поверненням до фондів Відділу документів, наданих користувачам у тимчасове користування.

5.2.12. Дотримуватися режиму обслуговування користувачів, у випадку внесення змін – своєчасно повідомляти користувачів.

5.2.13. Забезпечувати дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних».

5.2.14. Забезпечувати гласність своєї діяльності, використовуючи вебсторінку Відділу на офіційному сайті Університету та соціальні мережі.

5.2.15. Працівники Відділу зобов'язані носити бейдж для ідентифікації їхньої особи.

Начальник відділу

Г.В.МУРАВИЦЬКА

Погоджено:

Директор Бібліотеки

О.О.СЕРБІН

Начальник
юридичного відділу

І.В.САЛЕНКО