

NAUDOJIMOSI VILNIAUS UNIVERSITETO BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS BENDROSIOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Naudojimosi Vilniaus universiteto bibliotekos paslaugomis bendrosios taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato naudojimosi Vilniaus universiteto bibliotekos (toliau – Biblioteka) paslaugomis sąlygas, vartotojų registravimo, registruotų vartotojų asmenų duomenų tvarkymo, paslaugų teikimo Bibliotekoje tvarką, vartotojų ir Bibliotekos darbuotojų teises, pareigas ir atsakomybę.
2. Taisyklės taikomos visiems asmenims, kurie naudojami Bibliotekos paslaugomis.
3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **Bibliotekos paslauga** – bet kuri Bibliotekos veikla, organizuojama ir vykdoma tenkinant registruotų ir neregistruotų Bibliotekos vartotojų informacinius, mokslinius, kultūrinius poreikius, naudojant informacijos išteklius, Bibliotekos įrangą, patalpas bei Bibliotekos darbuotojų kompetenciją;
 - 3.2. **Bibliotekos vartotojas** (toliau – vartotojas) – Bibliotekos informacinėje sistemoje registruotas arba neregistruotas asmuo, kuris naudojami Bibliotekos paslaugomis;
 - 3.3. **Bibliotekos vartotojo pažymėjimas** (toliau – vartotojo pažymėjimas) – vartotojo identifikavimo dokumentas, suteikiantis teisę naudotis Bibliotekos paslaugomis, kurioms būtinas vartotojo tapatybės patvirtinimas (identifikavimas).
 - 3.4. **Neregistruotas vartotojas** – asmuo, kuris nėra registruotas vartotojas, neturi vartotojo pažymėjimo, tačiau naudojami Bibliotekos paslaugomis, kurioms nebūtinas asmens tapatybės patvirtinimas (pvz., dalyvavimas viešuose renginiuose, ekskursijose ir pan.).
 - 3.5. **Registruotas vartotojas** – asmuo, registruotas Bibliotekos informacinėje sistemoje ir turintis galiojančią vartotojo pažymėjimą.
 - 3.6. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatyme, Lietuvos Respublikos mokslo ir studijų įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Pavyzdinėse naudojimosi biblioteka taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2018 m. rugsėjo 18 d. įsakymu Nr. IV–480 „Dėl Pavyzdinių naudojimosi biblioteka taisyklių patvirtinimo“.

II SKYRIUS VARTOTOJŲ REGISTRAVIMO BIBLIOTEKOJE TVARKA

4. Tapti registruotais vartotojais turi teisę visi fiziniai asmenys nuo 16 metų amžiaus.
5. Taisyklių 6 punkte nurodyti asmenys registruojami Bibliotekos informacinėje sistemoje numatytu periodiškumu perkeltant registracijai reikalingus duomenis iš kitų Vilniaus universiteto (toliau – Universitetas) informacinių sistemų.
6. Universiteto bendruomenės nariams Bibliotekos vartotojo pažymėjimas yra:
 - 6.1. Universiteto studentams – Lietuvos studento pažymėjimas;
 - 6.2. Universiteto darbuotojams – Universiteto darbuotojo pažymėjimas;
 - 6.3. Universiteto senjorams – Universiteto senjoro pažymėjimas.
7. Kitus, šių Taisyklių 6 punkte nenurodytus asmenis, registruoja Bibliotekos informacijos stalo darbuotojai. Asmuo, norintis tapti registruotu vartotoju ir gauti vartotojo pažymėjimą turi:
 - 7.1. susipažinti su šiomis Taisyklėmis;

- 7.2. pateikti galiojantį asmens tapatybės dokumentą;
- 7.3. registruojantis pateikti šiuos duomenis:
 - 7.3.1. vardą, pavardę;
 - 7.3.2. asmens kodą;
 - 7.3.3. gyvenamosios vietos adresą arba atstovaujamos institucijos pavadinimą, jeigu asmuo Bibliotekoje registruojasi mokslinio darbo tikslais;
 - 7.3.4. el. pašto adresą, telefono numerį.
- 7.4. pasirašyti registracijos formoje (Taisyklių priedas) ir tuo patvirtinti, kad:
 - 7.4.1. susipažino su Taisyklėmis;
 - 7.4.2. sutinka, kad Biblioteka tvarkytų jo asmens duomenis;
 - 7.4.3. sutinka būti nufotografuotas;
 - 7.4.4. pateikė tikslus ir teisingus asmens duomenis.
8. Vartotojams, įvykdžiusiems Taisyklių 7 punkte nurodytus reikalavimus, išduodamas Bibliotekos vartotojo pažymėjimas.
9. Vartotojai privalo pasikeitus Taisyklių 7.3 papunktyje nurodytiems asmens duomenims, apie tai informuoti Biblioteką.
10. Taisyklių 7 punkte nurodyti asmenys registruojami terminuotam – 1 metų laikotarpiui. Pasibaigus šiam terminui vartotojai, norintys ir toliau naudotis Bibliotekos paslaugomis, turi atnaujinti savo duomenis, kreipdamiesi į Bibliotekos informacijos stalo darbuotojus.
11. Registruotas vartotojas, praradęs Bibliotekos išduotą vartotojo pažymėjimą, privalo apie tai pranešti Bibliotekai ir parašyti Bibliotekos generaliniam direktoriui adresuotą laisvos formos prašymą užblokuoti prarastą Bibliotekos vartotojo pažymėjimą. Vartotojo pažymėjimą praradusiam registruotam vartotojui pateikus prašymą toliau naudotis Bibliotekos paslaugomis, gaminamas naujas vartotojo pažymėjimas. Tokiu atveju registruotas vartotojas turi sumokėti už naujo vartotojo pažymėjimo gamybą.

III SKYRIUS

REGISTRUOTO VARTOTOJO ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

12. Registruotų vartotojų asmens duomenys Bibliotekoje gali būti tvarkomi automatiniu ir neautomatiniu būdu.
13. Tvarkydama registruotų 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), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Universiteto ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą, reikalavimais.
14. Registruotų vartotojų asmens duomenys tvarkomi šiais tikslais:
 - 14.1. organizuoti vartotojų aptarnavimą ir informacinį aprūpinimą;
 - 14.2. vykdyti apskaitą;
 - 14.3. nustatyti asmens tapatybę;
 - 14.4. vartotojo pažymėjimui funkcionuoti Bibliotekos informacinėje sistemoje;
 - 14.5. organizuoti vartotojų apklausas, mokslinius tyrimus, siekiant gerinti Bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę, kurti naujus produktus ir paslaugas (tik esant rašytiniam sutikimui);
15. Apibendrinti Bibliotekos registruotų vartotojų asmens duomenys naudojami statistikos tikslais.
16. Tvarkydama asmens duomenis Biblioteka remiasi sutikimo teisiniu pagrindu ar kitomis Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalyje nustatytomis teisėto tvarkymo sąlygomis.
17. Asmens duomenys saugomi tol, kol registruotas vartotojas naudojasi Bibliotekos paslaugomis ir 3 metus po pilno abipusių išipareigojimų įvykdymo. Pasibaigus šiam laikotarpiui, asmens duomenys sunaikinami. Taisyklių 14.4–14.5 papunkčiuose nustatytais tikslais asmens

duomenys tvarkomi tol, kol galioja asmens sutikimas, bet ne ilgiau kaip asmens duomenų saugojimo informacinėje sistemoje nustatytas terminas.

18. Registruotas vartotojas dėl savo, kaip duomenų subjekto, teisių įgyvendinimo gali kreiptis į Biblioteką tiesiogiai ar el.paštu infostas@mb.vu.lt.

19. Registruotas vartotojas turi teisę įgyvendinti savo, kaip duomenų subjekto, teises:

19.1. 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);

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

19.3. 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;

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

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

19.6. nesutikti ar bet kuriuo metu atšaukti duotą sutikimą tvarkyti asmens duomenis šių Taisyklių 14.4–14.5 papunkčiuose nustatytais tikslais (teisė nesutikti).

20. Bibliotekai patenkinus registruoto 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.), administracinės (asmenų, dirbančių su asmens duomenimis, mokymas, vidaus dokumentų rengimas ir kt.), telekomunikacinės (informacinių sistemų priežiūra, naudojimosi internetu saugumo užtikrinimas, slaptažodžių naudojimas ir kt.) priemonės.

IV SKYRIUS

BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

22. Informacija apie Bibliotekoje teikiamas paslaugas ir jų teikimo tvarką pateikiama Bibliotekos interneto svetainėje adresu biblioteka.vu.lt.

23. Biblioteka teikia paslaugas, vadovaudamasi Vilniaus universiteto bibliotekos nuostatuose, patvirtintuose Vilniaus universiteto senato 2017 m. birželio 13 d. nutarimu Nr. S-2017-7-7 „Dėl Vilniaus universiteto bibliotekos nuostatų patvirtinimo“ (toliau – Bibliotekos nuostatai), įtvirtintais tikslais, uždaviniais ir funkcijomis.

24. Naudojimąsi paveldo rinkiniais reglamentuoja Universiteto teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintos retų spaudinių skyriaus vartotojų aptarnavimo ir darbo su retomis bei senomis knygomis taisyklės, Rankraščių skyriaus vartotojų aptarnavimo taisyklės, Grafikos kabineto vartotojų aptarnavimo taisyklės ir XIX a. dokumentų naudojimosi taisyklės.

25. Bibliotekos dokumentų ir įrangos skolinimas:

26. registruoti vartotojai turi teisę skolintis Bibliotekos dokumentus į namus. Mokslinė literatūra į namus skolinama tik Universiteto studentams ir darbuotojams. Neregistruotiems vartotojams dokumentai į namus neskolinami;

26.1. vartotojo pažymėjimo nuskaitymas išduodant Bibliotekos dokumentą ar įrangą prilygsta vartotojo parašui;

26.2. registruotam vartotojui skolinamas tik vienas to paties pavadinimo Bibliotekos dokumento egzempliorius arba to paties tipo įrangos vienetas;

26.3. registruotam vartotojui Bibliotekos dokumentai skolinami terminuotai, atsižvelgiant į jų paklausą ir egzempliorių kiekį;

26.4. registruotiems vartotojams į namus neskolinami per tarpbibliotekinį abonementą gauti dokumentai bei labai paklausūs, reti ir vertingi dokumentai.

27. Pasibaigus skolinimo terminui ir negrąžinus dokumento, skaičiuojami Universiteto rektoriaus arba jo įgalioto asmens nustatyto dydžio delspinigiai. Delspinigiai nustojami skaičiuoti pasiekus vienos bazinės socialinės išmokos (BSI) sumą. Jeigu per visus studijų metus susikaupia iki 3 Eur delspinigių, jie Universiteto studentams baigiant studijas automatiškai anuliuojami.

28. Informaciją apie Bibliotekos dokumentų grąžinimo terminus ir delspinigius registruoti vartotojai gali pasitikrinti savo paskyroje Vilniaus universiteto virtualioje bibliotekoje ir, jei reikia, internetu pratęsti grąžinimo terminą.

29. Pratęsti dokumento grąžinimo terminą galima tik tais atvejais, kai dokumentas paskolintas vienam mėnesiui ir jis nėra užsakytas kito vartotojo. Bibliotekos Šiaulių akademijos informacijos centre galima pratęsti visų iš anksto užsakytų dokumentų, jei jie nėra užsakyti kito vartotojo, grąžinimo terminą. Kitais atvejais dokumentai privalo būti grąžinti. Dėl dokumentų grąžinimo termino pratęsimo, kai nėra galimybės juos grąžinti laiku dėl pagrįstų priežasčių (pvz., sergama, asmeninės nelaimės atveju ar esant *force majeure* aplinkybėms), vartotojai turi kreiptis telefonu (0 5) 219 5051 arba el. paštu infostas@mb.vu.lt. Skolintis dokumentų nėra galimybės, kai delspinigių suma yra didesnė kaip 5 Eur.

30. Prieiga prie Bibliotekos prenumeruojamų duomenų bazių ir elektroninių dokumentų suteikiama šia tvarka:

30.1. prieiga prie duomenų bazių vartotojams teikiama pagal duomenų bazės tiekėjo licencinėje sutartyje nustatytas teises ir sąlygas;

30.2. prisijungti prie duomenų bazių nuotoliniu būdu gali tik Universiteto studentai ir darbuotojai;

30.3. prisijungimui prie Bibliotekos prenumeruojamų duomenų bazių vartotojai naudoja Universiteto arba Bibliotekos suteiktus prisijungimo duomenis.

31. Naudojimąsi Bibliotekos rezervuojamomis darbo vietomis, patalpomis ir įranga reglamentuoja Universiteto teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintos naudojimosi rezervuojamomis darbo vietomis, patalpomis ir įranga taisyklės.

32. Juridiniai asmenys bibliotekoje aptarnaujami pagal neatlygintinų paslaugų teikimo sutartis, išskyrus atvejus, kai teikiama paslauga yra įtraukta į mokamų paslaugų sąrašą.

IV SKYRIUS

VARTOTOJŲ TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

33. Bibliotekos vartotojas turi teisę:

33.1. gauti išsamią informaciją apie Bibliotekos teikiamas paslaugas, aptarnavimo sąlygas ir procedūras;

33.2. naudotis Bibliotekos informacijos paieškos priemonėmis;

33.3. apsilankius Bibliotekoje, susisiekus telefonu, elektroninėmis ar kitomis ryšio priemonėmis pateikti informacinę užklausą ir ne vėliau kaip per dvi dienas gauti atsakymą;

33.4. lankytis Bibliotekos skaityklose, išskyrus šiuos atvejus:

33.4.1. Centrinės bibliotekos skaityklose neregistruoti vartotojai gali lankytis tik ekskursijų ir renginių metu;

33.4.2. Skaityklose, veikiančiose visą parą, nakties metu gali lankytis tik registruoti vartotojai. Tikslus skaityklų darbo laikas, kada aptarnaujami visi vartotojai, nurodomas bibliotekos interneto svetainėje;

33.5. lankytis Bibliotekoje organizuojamuose viešuosiuose renginiuose;

33.6. Bibliotekoje naudoti tik tokias transporto priemones ir įrankius, kurie palengvina judėjimą judėjimo negalią turintiems asmenims;

33.7. fotografuoti ir filmuoti Bibliotekoje laikantis Universiteto teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintų fotografavimo ir filmavimo Vilniaus universiteto bibliotekoje taisyklių.

34. Registruotas vartotojas turi teisę:

- 34.1. skolintis Bibliotekos dokumentus naudoti Bibliotekoje ar už jos ribų;
- 34.2. skolintis Bibliotekos įrangą naudoti Bibliotekoje;
- 34.3. Taisyklėse nustatyta tvarka prasiųstę pasiskolintų dokumentų grąžinimo terminą, rezervuoti naujus ar išduotus dokumentus ir (ar) įrangą;
- 34.4. naudotis tarpbibliotekinio skolinimo paslaugomis, parsisiunčiant dokumentus skolinimuisi iš kitų Lietuvos Respublikoje veikiančių ar užsienio bibliotekų;
- 34.5. naudotis Bibliotekos kompiuterizuotomis darbo vietomis ir interneto prieiga, naudojant Universiteto arba Bibliotekos suteiktus prisijungimo duomenis; esant techninėms sąlygoms, Bibliotekoje naudotis asmeniniais nešiojamaisiais kompiuteriais;
- 34.6. dalyvauti Bibliotekos organizuojamuose mokymuose;
- 34.7. tik asmeniniam naudojimui kopijuoti Bibliotekos dokumentus, nepažeidžiant Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo nuostatų;
- 34.8. siųlyti Bibliotekai įsigyti knygas, reikalingas studijoms ar mokslinių tyrimų vykdymui.
- 35. Bibliotekos vartotojas privalo:
 - 35.1. laikytis šių Taisyklių, kitų Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, su Bibliotekos darbuotojais ir kitais vartotojais bendrauti kultūringai, mandagiai, pagarbiai, savo elgesiu netrukdyti Bibliotekos darbuotojams ir netrukdyti kitiems vartotojams naudotis Bibliotekos paslaugomis;
 - 35.2. tausoti ir saugoti Bibliotekos dokumentus ir kitą turtą;
 - 35.3. valgyti tik tam skirtose ir pritaikytose vietose;
 - 35.4. neišnešti dokumentų iš Bibliotekos patalpų, jei dokumentai neįrašyti į paskolintų dokumentų apskaitą, ir neišnešti Bibliotekos įrangos iš Bibliotekos patalpų, nekeisti dokumentų, įrangos, baldų vietos skaityklose; parodyti asmeninius daiktus, kai vartotojui išeinant iš Bibliotekos suveikia apsaugos vartai arba Bibliotekos darbuotojams kyla įtarimas dėl Bibliotekos ar kito vartotojo asmeninio turto vagystės.
- 36. Registruotas vartotojas privalo:
 - 36.1. įeidamas į Biblioteką turėti su savimi vartotojo pažymėjimą;
 - 36.2. laiku grąžinti pasiskolintus dokumentus arba nustatyta tvarka pratęsti grąžinimo terminą;
 - 36.3. pasiskolintus dokumentus ir (ar) įrangą patikrinti, ar nėra defektų (išplėšymų, subraukymų, išpjautymų ar gedimų), o juos pastebėjus iš karto pranešti Bibliotekos darbuotojui;
 - 36.4. praradęs Bibliotekos vartotojo pažymėjimą, nedelsiant apie tai informuoti Biblioteką;
 - 36.5. pasibaigus registracijos Bibliotekoje terminui, nutraukiant studijų ar darbo sutartį, privalo atsiskaityti su Biblioteka (grąžinti pasiskolintus dokumentus, įrangą, sumokėti delspinigius (jeigu tokių yra) už laiku negrąžintus dokumentus);
 - 36.6. naudotis savo paskyra Vilniaus universiteto virtualioje bibliotekoje ir nuolat peržiūrėti Bibliotekos pranešimus ir perspėjimus (pvz., apie paskolintus dokumentus, jų grąžinimo terminus, priskaičiuotus delspinigius) ir atitinkamai į juos reaguoti.
- 37. Bibliotekos vartotojui draudžiama:
 - 37.1. naudotis kito vartotojo Bibliotekos vartotojo pažymėjimu ar prisijungimo duomenimis, perduoti savo Bibliotekos vartotojo pažymėjimą ar prisijungimo duomenis kitam asmeniui;
 - 37.2. be Bibliotekos darbuotojo leidimo Bibliotekos kompiuteriuose įdiegti atsineštą arba atsisiųstą iš interneto programinę įrangą;
 - 37.3. Bibliotekoje, naudojantis viešos interneto prieigos paslaugomis, skaityti pornografinę ar smurtą, terorizmą ir kitokią nusikalstamą veiklą skatinančią informaciją, elektroniniu paštu platinti elektronines šiukšles, piktybines programas, virusus, įsilaužti į kitas kompiuterines sistemas;
 - 37.4. triukšmauti, diskusijomis ir pokalbiais ar bet koku kitoku savo elgesiu trukdyti kitiems vartotojams;
 - 37.5. be Bibliotekos darbuotojo leidimo naudotis Bibliotekos darbuotojų darbo vietomis ir įranga, lankytis tarnybinėse patalpose;
 - 37.6. užsiimti veikla, prieštaraujančia viešai Bibliotekos paskirčiai, pavyzdžiui, organizuoti mitingus, parduoti prekes ar paslaugas ir kt.;

37.7. lankytis Bibliotekoje apsvaigus nuo alkoholinių gėrimų ar psichotropinių medžiagų, neštis į bibliotekos patalpas daiktus, kurie gali kelti pavojų aplinkiniams, pavojingai elgtis, keliant grėsmę sau ir kitiems, žodžiais ar veiksmais žeminti vartotojų ir (ar) darbuotojų žmogiškąjį orumą, ignoruoti bendruosius asmens higienos reikalavimus ir kitas elgesio viešose vietose normas;

37.8. naudotis Bibliotekos paslaugomis kitiems tikslams nei numatyta Bibliotekos nuostatuose, jeigu tai nėra raštu suderinta su Bibliotekos administracija;

37.9. įsinešti ginklus, alkoholinius gėrimus, psichotropines medžiagas, didelius krepšius, lagaminus su ratukais, prekybos centrų vežimėlius ar kitus panašaus pobūdžio daiktų transportavimo įrankius;

37.10. skelbti informaciją (reklamos, atsišaukimai, skelbimai ir pan.) Bibliotekoje nesuderinus su Bibliotekos administracija

37.11. vestis gyvūnus į Biblioteką, išskyrus atvejus, kai gyvūnas yra aklojo ar silpnaregio vedlys.

38. Vartotojo atsakomybė:

38.1. vartotojas, nedelsdamas nepranešęs Bibliotekai apie prarastą vartotojo pažymėjimą, teisės aktų nustatyta tvarka atsako už kito asmens, pasinaudojus prarastu vartotojo pažymėjimu, paimitus ir negrąžintus Bibliotekai dokumentus;

38.2. registruotas vartotojas, nustatytu laiku negrąžinęs pasiskolintų dokumentų, privalo sumokėti delspinigius; delspinigiai pradedami skaičiuoti pasibaigus grąžinimo terminui;

38.3. vartotojas, praradęs ar nepataisomai sugadinęs Bibliotekos dokumentus ir (ar) įrangą, turi pakeisti juos tokiais pat arba grąžinti lygiavertį iš Bibliotekos darbuotojo pateikto reikalingų dokumentų sąrašo:

38.3.1. jei pakeisti dokumentus ir (ar) įrangą yra neįmanoma, padarytą žalą vartotojas privalo atlyginti teisės aktų nustatyta tvarka;

38.3.2. jei dėl pasiskolinto dokumento (įrangos) praradimo ar sugadinimo registruotas vartotojas nesikreipia į Biblioteką ir neatsiskaito nustatyta tvarka iki grąžinimo termino pabaigos, jis turi atlyginti padarytą žalą ir sumokėti priskaičiuotus delspinigius, kaip nustatyta Taisyklių 27 punkte. Žalos neatlyginus ar nesumokėjus priskaičiuotų delspinigių, jie išieškomi teisės aktų nustatyta tvarka;

38.4. vartotojas, sugadinęs kitą Bibliotekos turtą, privalo Bibliotekai atlyginti padarytą žalą teisės aktų nustatyta tvarka;

38.5. už nepilnamečių vartotojų prarastus arba nepataisomai sugadintus dokumentus ir žalą, padarytą kitam Bibliotekos turtui, atsako tėvai, tėviai arba globėjai Taisyklių ir teisės aktų nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

BIBLIOTEKOS TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

39. Biblioteka turi teisę:

39.1. teisės aktų nustatyta tvarka teikti nemokamas ir mokamas paslaugas. Mokamų paslaugų įkainius tvirtina Universiteto rektorius ar jo įgaliotas asmuo. Informacija apie Bibliotekos teikiamas nemokamas ir mokamas paslaugas bei jų įkainius ir teikimo tvarką skelbiama Bibliotekos interneto svetainėje;

39.2. žodžiu arba raštu įspėti šias Taisykles arba kitus Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančius teisės aktus pažeidusius vartotojus;

39.3. Bibliotekos generalinio direktoriaus sprendimu laikinai ar visam laikui apriboti asmens teisę naudotis Bibliotekos paslaugomis, jei vartotojas nesilaiko šiose Taisyklėse ar kituose Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų.

40. Biblioteka privalo:

40.1. teikdama paslaugas vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, lygių galimybių, teisingumo, nediskriminavimo, profesinės etikos principais, Bibliotekos nuostatais, šiomis Taisyklėmis ir kitais Bibliotekos veiklą ir teikiamas paslaugas reglamentuojančiais teisės aktais;

40.2. nustatyti Bibliotekos darbo (vartotojų aptarnavimo) laiką;

40.3. išduodant Bibliotekos dokumentus ir (ar) įrangą panaudai tiksliai nurodyti panaudos terminą (grąžinimo datą), esant galimybėms, elektroninėmis ir kitomis ryšio priemonėmis priminti vartotojui apie besibaigiantį panaudos terminą;

40.4. teisės aktų nustatyta tvarka užtikrinti Bibliotekos paslaugų prieinamumą asmenims, turintiems negalią, ligoniams, senyvo amžiaus žmonėms ir kitoms vartotojų grupėms, kurioms dėl pagristų priežasčių reikia specialių paslaugų ar aptarnavimo sąlygų;

40.5. viešai (ir elektroninėmis priemonėmis) paskelbti Bibliotekos nuostatus, šias Taisykles ir kitus Bibliotekos paslaugų teikimo tvarką reglamentuojančius teisės aktus bei informaciją Bibliotekos interneto svetainėje biblioteka.vu.lt ir informacijos staluose;

40.6. registruotus vartotojus elektroniniu paštu supažindinti su šiomis Taisyklėmis ir jų pakeitimais (jei tokių būtų); išsiųstas elektroninis laiškas prilygsta susipažinimui su šiomis Taisyklėmis;

40.7. vertinti Bibliotekos vartotojų aptarnavimo kokybę ir ne rečiau kaip kartą per dvejus metus vykdyti vartotojų (aptarnaujamoms bendruomenėms) poreikių ir nuomonės tyrimus, panaudoti jų rezultatus teikiamų paslaugų kokybei gerinti;

40.8. teisės aktų nustatyta tvarka kreiptis į įgaliotų institucijų pareigūnus, nustačius neteisėtus Bibliotekos dokumentų ar kito turto pasisavinimo, tyčinio sugadinimo ar sunaikinimo atvejus;

40.9. sunaikinti asmens duomenis Taisyklių 17 punkte numatytais atvejais.

41. Biblioteka nėra atsakinga:

41.1. už be priežiūros paliktus vartotojų daiktus. Rasti be priežiūros palikti vartotojų daiktai, išskyrus maisto produktus, yra surenkami ir saugomi Bibliotekoje, tačiau ne ilgiau kaip 3 (tris) mėnesius nuo jų suradimo. Vartotojams per šį terminą neatsiėmus paliktų daiktų, Biblioteka turi teisę šiuos daiktus utilizuoti. Rastų be priežiūros paliktų vartotojų maisto produktų Biblioteka nesaugo ir utilizuoja iš karto. Daiktai, palikti specialiose daiktų laikymo spintelėse, po pranešimo apie privalomą jų ištuštinimą taip pat laikomi paliktais be priežiūros.

41.2. už žalą vartotojų sveikatai bei turtui ir už vartotojų tretiesiems asmenims ar jų turtui padarytą žalą, jeigu žala atsirado dėl pačių vartotojų neatsargumo, nesilaikant šių Taisyklių, įspėjamuosiuose ženkluose ir užrašuose teikiamos informacijos bei nevykdant Bibliotekos darbuotojų teisėtų nurodymų.

42. Bibliotekos darbuotojai turi teisę:

42.1. bet kuriuo metu paprašyti vartotojo parodyti vartotojo pažymėjimą, jeigu toks jam buvo išduotas;

42.2. paprašyti vartotojų parodyti asmeninius daiktus, kai:

42.2.1. vartotojui išeinant iš Bibliotekos suveikia apsaugos vartai;

42.2.2. kyla įtarimas dėl Bibliotekos ar kito vartotojo asmeninio turto vagystės.

42.3. paprašyti vartotojo pasišalinti iš Bibliotekos patalpų, jeigu:

42.3.1. vartotojui apribota teisė naudotis Bibliotekos paslaugomis;

42.3.2. vartotojas yra apsvaigęs nuo alkoholinių gėrimų arba psichotropinių medžiagų;

42.3.3. vartotojas Bibliotekos patalpose užsiima komercine, reklamine ar kita veikla, prieštaraujančia viešai Bibliotekos paskirčiai, arba Bibliotekos patalpas naudoja kitiems tikslams, nesuderinamiems su Bibliotekos paskirtimi;

42.3.4. triukšmauja ir kitaip trukdo kitiems vartotojams, žodžiais ar veiksmais žemina vartotojų ir (ar) darbuotojų žmogiškąjį orumą, ignoruoja bendruosius asmens higienos reikalavimus ir kitas elgesio viešose vietose normas;

42.3.5. vartotojas kitaip pažeidžia šias Taisykles arba kitus Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančius teisės aktus;

42.4. tais atvejais, jei vartotojai nepaklūsta teisėtam šių Taisyklių 42.3 papunktyje nurodytam Bibliotekos darbuotojo reikalavimui, pakviesti Universiteto apsaugos darbuotoją arba, atsižvelgiant į situaciją, iškviesti policijos pareigūnus.

43. Bibliotekos darbuotojai nėra atsakingi už be priežiūros paliktus vaikus Bibliotekos patalpose. Vaikus prižiūrintys suaugusieji turi pasirūpinti, kad vaikai laikytųsi nustatytų Bibliotekos taisyklių.

44. Vartotojui Bibliotekoje patyrus žalą dėl Bibliotekos kaltės, Biblioteka atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

45. Vartotojų teisė naudotis Bibliotekos paslaugomis, kai Taisyklių ar kitų Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančių teisės aktų pažeidimo faktas fiksuojamas raštišku Bibliotekos darbuotojo pranešimu arba nukentėjusio asmens pranešimu, laikinai apribojama tokia tvarka:

45.1. asmenims, pirmą kartą pažeidusiems šias Taisykles ar kitus Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančius teisės aktus, teisė naudotis Bibliotekos paslaugomis Bibliotekos generalinio direktoriaus įsakymu gali būti apribojama nuo 1 dienos iki 6 mėnesių imtinai;

45.2. asmenims, antrą kartą pažeidusiems šias Taisykles ar kitus Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančius teisės aktus, teisė naudotis Bibliotekos paslaugomis Bibliotekos generalinio direktoriaus įsakymu gali būti apribojama nuo 6 mėnesių iki 12 mėnesių imtinai;

45.3. asmenims, trečią kartą pažeidusiems šias Taisykles ar kitus Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančius teisės aktus, teisė naudotis Bibliotekos paslaugomis Bibliotekos generalinio direktoriaus įsakymu gali būti apribojama visam laikui.

VI SKYRIUS

VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR SIŪLYMŲ TEIKIMO IR SPRENDIMO TVARKA

46. Bibliotekos vartotojai turi teisę Bibliotekai pateikti prašymą arba skundą dėl bibliotekos veiklos, siūlymus dėl paslaugų teikimo sąlygų (pvz., darbo laiko, vartotojų registravimo, aptarnavimo vietos, mokamų paslaugų ir kt.). Prašymus, skundus ir siūlymus Bibliotekai galima pateikti el. paštu infostas@mb.vu.lt, užpildyti formą Bibliotekos interneto svetainės skiltyje *Klauskite/Pasiūlykite*, įteikti raštu Bibliotekos informacijos stalo darbuotojams, siųsti paštu ar pateikti per kurjerių tarnybą.

47. Vartotojas, kreipdamasis į Biblioteką, privalo nurodyti vardą, pavardę, nors vieną iš pageidaujamų atsakymo gavimo (jeigu pageidauja gauti atsakymą) adresų (namų ar kitą adresą, elektroninio pašto adresą) bei trumpai išdėstyti prašymo arba skundo esmę ir, prireikus, kartu pateikti papildomus dokumentus.

48. Siūlymai dėl Bibliotekos paslaugų teikimo sąlygų perduodami už aptariamą paslaugą atsakingam Bibliotekos padaliniui. Padalinys sprendžia apie galimybę ir poreikį įgyvendinti siūlomus pakeitimus.

49. Nagrinėjami tik įskaitomai valstybine (lietuvių) arba anglų (jeigu vartotojas yra ne Lietuvos Respublikos pilietis) kalba parašyti prašymai ir skundai.

50. Biblioteka turi teisę nenagrinėti prašymų ar skundų, jeigu:

50.1. prašoma pateikti privačią informaciją apie vartotojus ar darbuotojus;

50.2. prašymas ar skundas tiesiogiai nesusijęs su Bibliotekos veikla ir (ar) Biblioteka nėra įgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus;

50.3. prašymas ar skundas yra neįskaitomas ar nesuprantamai išdėstytas. Toks dokumentas gražinamas asmeniui (jeigu pateikti duomenys atsakymo gavimui), nurodant dokumento trūkumus ir prašant juos ištaisyti;

50.4. vartotojas nenurodo kontaktinės informacijos atsakymo pateikimui;

50.5. paaiškėja, kad prašymas ar skundas teikiamas pakartotinai, jame nenurodant naujų aplinkybių, pagrindžiančių, kad Bibliotekos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas.

51. Bibliotekai priėmus sprendimą nenagrinėti prašymo ar skundo, asmuo raštu vienu iš jo nurodytų adresų yra apie tai nedelsiant informuojamas, nurodant tokio sprendimo priežastis.

52. Biblioteka turi teisę sustabdyti ir nutraukti prašymo ar skundo nagrinėjimą, jeigu nagrinėjimo metu nustatoma, kad skundas ar prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jo turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Biblioteka negali tokio skundo ar prašymo išnagrinėti.

53. Pateiktas prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo jo pateikimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas, šis terminas Bibliotekos generalinio direktoriaus sprendimu gali būti

pratęstas, apie tai raštu vienu iš jo nurodytų adresų informavus asmenį ir nurodžius termino pratęsimo priežastis. Visais atvejais prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas negali būti ilgesnis kaip 3 (trys) mėnesiai nuo pageidavimo ar skundo pateikimo dienos.

54. Atsakymai vartotojams pateikiami ta pačia kalba, kuria buvo gautas skundas ar prašymas.

55. Asmuo, nesutinkantis su Bibliotekos sprendimu dėl jo prašymo ar skundo arba negavęs sprendimo per šiose Taisyklėse nustatytą terminą, turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

Registrācijas forma

[illegible]

Parašas; Data