

NAUDOJIMOSI VILNIAUS UNIVERSITETO BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS BENDROSIOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Naudojimosi Vilniaus universiteto bibliotekos paslaugomis bendrosios taisyklės (toliau – **Taisyklės**) reglamentuoja naudojimosi Vilniaus universiteto bibliotekos (toliau – **Biblioteka**) paslaugomis sąlygas, vartotojų aptarnavimo, registravimo Bibliotekoje tvarką, vartotojų teises, pareigas ir atsakomybę, Bibliotekos teises ir pareigas.

2. Šios Taisyklės taikomos visiems asmenims, kurie naudojami Bibliotekos paslaugomis.

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Bibliotekos vartotojo pažymėjimas** – pažymėjimas, Bibliotekos išduodamas registruotam vartotojui, kuris neturi Lietuvos studento pažymėjimo, Vilniaus universiteto darbuotojo pažymėjimo arba kito Vilniaus universiteto išduodamo Vilniaus universiteto bendruomenės nario statusą patvirtinančio pažymėjimo.

3.2. **Lankytojas** – asmuo, kuris nėra registruotas vartotojas, tačiau lankosi Bibliotekoje ir naudojami Bibliotekos paslaugomis, kurioms nebūtinai registruoto vartotojo pažymėjimas, lankydamasis Bibliotekos skaityklose, dalyvaudamas viešuose renginiuose, ekskursijose ir pan.

3.3. **Registruotas vartotojas** (toliau – **Vartotojas**) – asmuo, kuris yra registruotas Bibliotekos informacinėje sistemoje ir turi jam išduotą registruoto vartotojo pažymėjimą.

3.4. **Registruoto vartotojo pažymėjimas** – Lietuvos studento pažymėjimas (galioja tik Vilniaus universiteto studentams), Vilniaus universiteto darbuotojo pažymėjimas, kiti Vilniaus universiteto išduodami Vilniaus universiteto bendruomenės nario statusą patvirtinantys pažymėjimai (pavyzdžiui, senjoro pažymėjimas, emerito pažymėjimas ir pan.) arba Bibliotekos vartotojo pažymėjimas.

3.5. 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, Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2010 m. rugpjūčio 20 d. įsakyme Nr. ĮV-442 „Dėl Pavyzdinių naudojimosi biblioteka taisyklių patvirtinimo“.

II SKYRIUS VARTOTOJŲ APTARNAVIMO IR REGISTRAVIMO BIBLIOTEKOJE TVARKA

4. Naudotis Bibliotekos paslaugomis turi teisę visi fiziniai asmenys Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymo ir šių Taisyklių nustatyta tvarka.

5. Visi fiziniai asmenys nuo 16 metų amžiaus turi teisę tapti registruotais Bibliotekos Vartotojais Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymo ir šių Taisyklių nustatyta tvarka.

6. Asmenis, kurie neturi Registruoto vartotojo pažymėjimo, registruoja Bibliotekos informacijos stalo darbuotojai. Šie asmenys yra registruojami terminuotam laikotarpiui, jiems išduodant Bibliotekos vartotojo pažymėjimą.

7. Asmuo, neturintis Registruoto vartotojo pažymėjimo, norėdamas tapti registruotu Vartotoju, turi:

7.1. susipažinti su šiomis Taisyklėmis;

- 7.2. pateikti galiojantį asmens tapatybės dokumentą ir, jeigu asmeniui taikomos Bibliotekos vartotojo pažymėjimo išdavimo nuolaidos, tai patvirtinantį dokumentą;
- 7.3. registruojantis pateikti šiuos duomenis:
 - 7.3.1. asmens vardas, pavardė;
 - 7.3.2. asmens kodas;
 - 7.3.3. el. pašto adresas, telefono numeris;
 - 7.3.4. gyvenamosios vietos adresas.
- 7.4. pasirašyti registracijos formoje ir tuo patvirtinti, kad:
 - 7.4.1. susipažino su Taisyklėmis;
 - 7.4.2. sutinka, kad Biblioteka tvarkytų jo duomenis;
 - 7.4.3. pateikė tikslius ir teisingus asmens duomenis.
- 7.5. sumokėti Bibliotekos vartotojo pažymėjimo gamybos ir registracijos mokesčių.
8. Vilniaus universiteto bendruomenės nariai, turintys Registruoto vartotojo pažymėjimą ir nesutinkantys, kad Biblioteka tvarkytų jų asmens duomenis, turi apie tai raštu informuoti Bibliotekos vadovybę. Prašymą patenkinus, netenkama galimybės naudotis Bibliotekos paslaugomis.
9. Vartotojas, praradęs Bibliotekos vartotojo pažymėjimą, privalo atvykti į Biblioteką ir parašyti laisvos formos prašymą, adresuotą Bibliotekos generalinei direktorei, užblokuoti prarastą Bibliotekos vartotojo pažymėjimą. Vartotojams pateikus raštišką prašymą toliau naudotis Bibliotekos paslaugomis, gaminamas naujas Bibliotekos vartotojo pažymėjimas. Tokiu atveju Vartotojas turi sumokėti už naujo Bibliotekos vartotojo pažymėjimo gamybą.

III SKYRIUS

VARTOTOJO ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

10. Biblioteka turi teisę, registruojant ar perregistruojant Vartotojus, teisės aktų nustatyta tvarka rinkti ir tvarkyti Bibliotekos veiklai būtinus Vartotojo asmens duomenis. Biblioteka, Vartotojui sutikus, turi teisę aptarnavimo, informacijos išteklių komplektavimo ir mokslo tyrimo tikslams rinkti papildomus Vartotojo asmens duomenis.
11. Biblioteka privalo:
 - 11.1. Vartotojų asmens duomenis tvarkyti pagal Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimus ir naudoti tik šiems tikslams:
 - 11.1.1. informacijos išteklių komplektavimui;
 - 11.1.2. Vartotojų aptarnavimo ir informacinio aprūpinimo organizavimui;
 - 11.1.3. apskaitai;
 - 11.1.4. asmens tapatybės nustatymui;
 - 11.1.5. Bibliotekos vartotojo pažymėjimo funkcionavimui informacinėje Bibliotekos sistemoje.
 - 11.2. užtikrinti Vartotojų asmens duomenų saugumą bei vadovautis Bendraisiais reikalavimais organizacinėms ir techninėms asmens duomenų saugumo priemonėms, patvirtintais Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos direktoriaus 2008 m. lapkričio 12 d. įsakymu Nr. 1T-71(1.12) „Dėl Bendrųjų reikalavimų organizacinėms ir techninėms asmens duomenų saugumo priemonėms patvirtinimo“.
12. Vartotojai turi teisę gauti informaciją apie savo asmens duomenų naudojimą ir tvarkymą, reikalauti juos ištaisyti arba sunaikinti ir panaikinti duotą sutikimą dėl savo asmens duomenų tvarkymo.
13. Vartotojai privalo pasikeitus asmens duomenims (pavardei, gyvenamajai vietai ar kt.), informuoti Biblioteką.

IV SKYRIUS

BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

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

15. Biblioteka teikia paslaugas pagal Vilniaus universiteto bibliotekos nuostatų, patvirtintų Vilniaus universiteto senato 2012 m. birželio 19 d. nutarimu Nr. S-2012-5-3, 9 punkte apibrėžtas funkcijas.

16. Biblioteka teikia nemokamas ir mokamas paslaugas.

17. Registruoto vartotojo pažymėjimas suteikia teisę Vartotojams skolintis Bibliotekos dokumentus į namus, išskyrus įsigijusiems savaitės trukmės registraciją.

18. Bibliotekos dokumentų ir įrangos skolinimas:

18.1. Registruoto vartotojo pažymėjimo nuskaitymas išduodant Bibliotekos dokumentą ar įrangą prilygsta Vartotojo parašui;

18.2. Vartotojui skolinamas tik vienas to paties pavadinimo Bibliotekos dokumento egzempliorius arba to paties tipo įrangos vienetas;

18.3. Bibliotekos dokumentai skolinami terminui nuo vienos dienos iki vienerių metų, atsižvelgiant į jų paklausą ir egzempliorių kiekį;

18.4. Vartotojams į namus neskolinami šie dokumentai: periodiniai, tęstiniai, informaciniai leidiniai, enciklopedijos, elektroniniai dokumentai, per tarpbibliotekinį abonementą gauti dokumentai, labai paklausūs, reti ir ypač vertingi dokumentai.

19. Pasibaigus skolinimo terminui ir negrąžinus dokumento, skaičiuojami delspinigiai:

19.1. 0,09 Eur už kiekvieną uždelstą dieną, kai dokumentas paskolintas trumpiau nei vienam mėnesiui;

19.2. 0,03 Eur už kiekvieną uždelstą dieną, kai dokumentas paskolintas mėnesiui ir ilgiau.

20. Informaciją apie Bibliotekos dokumentų grąžinimo terminus ir delspinigius Vartotojai privalo pasitikrinti savo paskyroje Vilniaus universiteto virtualioje bibliotekoje ir, jei reikia, internetu pratęsti grąžinimo terminą. Pratęsti grąžinimo terminą galima tik tais atvejais, kai dokumentas paskolintas vienam mėnesiui ir jis nėra užsakytas kito Vartotojo. Kitais atvejais leidiniai privalo būti grąžinti. Dėl leidinių pratęsimo, kai nėra galimybės juos grąžinti laiku dėl pagrįstų priežasčių (sergama, asmeninė nelaimė ar esant *force majeure* aplinkybėms), galima kreiptis telefonu arba el. paštu. Skolintis leidinių nėra galimybės, kai delspinigių suma yra didesnė kaip 5 Eur.

V SKYRIUS

VARTOTOJŲ TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

21. Registruotas Vartotojas turi teisę:

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

21.2. naudotis Bibliotekos informacijos paieškos priemonėmis;

21.3. apsilankius Bibliotekoje, susisiekus telefonu, elektroninėmis ar kitomis ryšio priemonėmis pateikti užklausą;

21.4. skolintis Bibliotekos dokumentus naudoti Bibliotekoje ar už jos ribų;

21.5. skolintis Bibliotekos įrangą naudoti Bibliotekoje;

21.6. nustatyta tvarka prasitęsti pasiskolintų dokumentų grąžinimo terminą, rezervuoti naujus ar išduotus dokumentus ir (ar) įrangą;

21.7. naudotis prieiga prie Bibliotekos prenumeruojamų duomenų bazių Bibliotekos patalpose; Vilniaus universiteto darbuotojams ir studentams tokia galimybė suteikiama ir nuotoliniu būdu;

21.8. naudotis tarpbibliotekinio skolinimo paslaugomis, parsisiunčiant dokumentus skolinimuisi iš kitų Lietuvos Respublikoje veikiančių ar užsienio bibliotekų;

21.9. naudotis Bibliotekos kompiuterizuotomis darbo vietomis ir vieša interneto prieiga; Bibliotekoje naudotis asmeniniais nešiojamaisiais kompiuteriais;

21.10. tik asmeniniam naudojimui kopijuoti Bibliotekos dokumentus, nepažeidžiant Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo nuostatų;

21.11. Bibliotekos administracijai pareikšti savo nuomonę, prašymą ar skundą dėl Bibliotekų veiklos, siūlyti aptarnavimo sąlygų (darbo laiko, Vartotojų registravimo, aptarnavimo vietos, mokamų paslaugų ir kt.) pakeitimus;

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

21.13. fotografuoti ir filmuoti Bibliotekoje tik gavus raštišką Bibliotekos administracijos leidimą;

21.14. lankytis Bibliotekos tarnybinėse patalpose bei naudotis darbuotojų darbo įranga ir vieta tik su Bibliotekos darbuotojo leidimu.

22. Registruotas Vartotojas privalo:

22.1. laikytis šių Taisyklių, kitų Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančių teisės aktų ir nustatytų elgesio viešojoje vietoje reikalavimų, savo elgesiu netrukdyti Bibliotekos personalui ir netrukdyti kitiems Vartotojams ir Lankytojams naudotis Bibliotekos paslaugomis;

22.2. įeidamas į Biblioteką turėti su savimi Registruoto vartotojo pažymėjimą;

22.3. tausoti ir saugoti Bibliotekos dokumentus ir kitą turtą;

22.4. neišnešti dokumentų iš Bibliotekos patalpų, jei dokumentai neįrašyti į paskolintų dokumentų apskaitą, ir neišnešti Bibliotekos įrangos iš Bibliotekos patalpų;

22.5. laiku grąžinti pasiskolintus dokumentus arba nustatyta tvarka pratęsti grąžinimo terminą;

22.6. pasiskolintus dokumentus ir (ar) įrangą patikrinti, ar nėra defektų (išplėšimų, subraukymų, išpjaustymų ar gedimų), o juos pastebėjus pranešti Bibliotekos darbuotojui;

22.7. praradus Bibliotekos vartotojo pažymėjimą nedelsiant informuoti Biblioteką;

22.8. palikti gyvūnus prie įėjimo į Biblioteką, išskyrus atvejus, kai gyvūnas yra aklojo ar silpnaregio vedlys;

22.9. pasibaigus registracijos Bibliotekoje terminui, atsiskaityti su Biblioteka (grąžinti pasiskolintus dokumentus, įrangą, sumokėti delspinigius už laiku negrąžintus dokumentus).

23. Vartotojui draudžiama:

23.1. naudotis kito Vartotojo Bibliotekos vartotojo pažymėjimu, perduoti savo Bibliotekos vartotojo pažymėjimą kitam asmeniui;

23.2. be Bibliotekos darbuotojo leidimo Bibliotekos kompiuteriuose įdiegti atsineštą arba atsisiųstą iš interneto programinę įrangą;

23.3. 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;

23.4. triukšmauti skaityklose; diskusijoms ir pokalbiams, kurie gali trukdyti kitiems Bibliotekos Vartotojams, Vartotojas turi teisę naudotis tam skirtomis erdvėmis: kavine, poilsio kambariu, fojė, grupinio darbo kambariais;

23.5. užsiimti veikla, prieštaraujančia viešai Bibliotekos paskirčiai, pavyzdžiui, organizuoti mitingus, platinti atsisaukimus, parduoti prekes ar paslaugas ir kt.;

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

23.7. naudotis Bibliotekos paslaugomis kitiems tikslams nei numatyta Bibliotekos nuostatuose, jeigu tai nėra suderinta (sutarta raštu) su Bibliotekos administracija;

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

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

24. Vartotojo atsakomybė:

24.1. Vartotojas, nedelsdamas nepranešęs Bibliotekai apie prarastą Bibliotekos vartotojo pažymėjimą, teisės aktų nustatyta tvarka atsako už kito asmens paimitus ir negrąžintus Bibliotekai dokumentus, pasinaudojus jo Bibliotekos vartotojo pažymėjimu;

24.2. Vartotojas, nustatytu laiku negrąžinęs pasiskolintų dokumentų, privalo sumokėti delspinigius; delspinigiai pradedami skaičiuoti kitą dieną, pasibaigus grąžinimo terminui;

24.3. Vartotojas, praradęs ar nepataisomai sugadinęs Bibliotekos dokumentus ir (ar) įrangą, turi pakeisti juos tokiais pat arba pateikti kokybišką dokumento kopiją, jeigu dokumento nesaugoja Lietuvos Respublikos autorių ir gretutinių teisių įstatymas, arba grąžinti lygiavertį iš Bibliotekai reikalingų dokumentų sąrašo, kurį Vartotojui pateikia Bibliotekos darbuotojas:

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

24.3.2. jei dėl pasiskolinto dokumento (įrangos) praradimo ar sugadinimo Vartotojas nesikreipia į Biblioteką ir neatsiskaito nustatyta tvarka iki grąžinimo termino pabaigos, jis turi atlyginti padarytą žalą ir sumokėti priskaičiuotus delspinigius, kaip nustatyta Taisyklių 24.2. papunktyje. Žalos neatlyginus ar nesumokėjus priskaičiuotų delspinigių, jie išieškomi teisės aktų nustatyta tvarka;

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

24.5. 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.

VI SKYRIUS BIBLIOTEKOS TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

25. Biblioteka turi teisę:

25.1. atsižvelgiant į Bibliotekos specifiką ir įgyvendinamas funkcijas nustatyti Lankytojams ir Vartotojams su Registruoto vartotojo pažymėjimu prieinamas paslaugas, taip pat tokias paslaugas, kurioms reikalinga Vartotojo registracija ir paslaugų teikimo tvarka;

25.2. žodžiu arba raštu įspėti šias Taisykles arba kitus Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančius teisės aktus pažeidusius Vartotojus ir Lankytojus;

25.3. 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.

26. Biblioteka privalo:

26.1. 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;

26.2. nustatyti Bibliotekos darbo (Vartotojų ir Lankytojų aptarnavimo) laiką;

26.3. 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;

26.4. teisės aktų nustatyta tvarka užtikrinti Bibliotekos paslaugų prieinamumą neįgaliesiems, ligoniams, senyvo amžiaus žmonėms ir kitoms Vartotojų grupėms, kurioms dėl pagrįstų priežasčių reikia specialių paslaugų ar aptarnavimo sąlygų;

26.5. viešai (ir elektroninėmis priemonėmis) paskelbti Bibliotekos nuostatus, šias Taisykles, paslaugų teikimo tvarką Bibliotekos interneto svetainėje biblioteka.vu.lt ir informacijos staluose Centrinėje bibliotekoje bei Mokslinės komunikacijos ir informacijos centre;

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

27. Biblioteka nėra atsakinga:

27.1. už be priežiūros paliktus Vartotojų ir Lankytojų daiktus. Rasti be priežiūros palikti Vartotojų ir Lankytojų daiktai, išskyrus maisto produktus, yra surenkami ir saugomi Bibliotekoje, tačiau ne ilgiau kaip 3 mėnesius nuo jų suradimo. Vartotojams ir Lankytojams per šį terminą neatsiėmus paliktų daiktų, Biblioteka turi teisę šiuos daiktus utilizuoti. Rastų be priežiūros paliktų Vartotojų ir Lankytojų maisto produktų Biblioteka nesaugo ir utilizuoja iš karto.

27.2. už žalą Vartotojų ir Lankytojų sveikatai bei turtui ir už Vartotojų bei Lankytojų 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.

28. Bibliotekos darbuotojai turi teisę:

28.1. bet kuriuo metu paprašyti Vartotojo parodyti Registruoto vartotojo pažymėjimą;

28.2. paprašyti Vartotojų ir Lankytojų parodyti asmeninius daiktus, kai:

28.2.1. Vartotojui ar Lankytojui įeinant į Biblioteką suveikia apsaugos vartai;

28.2.2. kyla įtarimas dėl Bibliotekos ar Bibliotekos Vartotojo asmeninio turto vagystės;

28.3. paprašyti Vartotojo arba Lankytojo pasišalinti iš Bibliotekos patalpų, jeigu jam apribota teisė naudotis Bibliotekos paslaugomis, jeigu Vartotojas arba Lankytojas yra apsvaigęs nuo alkoholinių gėrimų arba psichotropinių medžiagų, jeigu užsiima komercine ar reklamine veikla Bibliotekos patalpose arba kitaip pažeidžia šias Taisykles arba kitus Bibliotekos teikiamas paslaugas reglamentuojančius teisės aktus;

28.4. tais atvejais, jei Vartotojai arba Lankytojai nepaklūsta teisėtam šių Taisyklių 28.3 papunktyje nurodytam Bibliotekos darbuotojo reikalavimui, pakviesti Vilniaus universiteto apsaugos darbuotoją arba, atsižvelgiant į situaciją, iškviešti policijos pareigūnus.

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

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

31. 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 arba neribotam laikui apribojama tokia tvarka:

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

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

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

VII SKYRIUS

VARTOTOJŲ PAGEIDAVIMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMO IR SPRENDIMO TVARKA

32. Pageidavimus ir skundus Bibliotekai galima pateikti el. paštu infostalas@mb.vu.lt, užpildyti formą Bibliotekos interneto svetainės skiltyje *Klauskite/Pasiūlykite*, įteikti raštu informacijos stalo darbuotojams Centrinėje bibliotekoje arba Mokslinės komunikacijos ir informacijos centre arba išsakyti telefonu 8 5 219 5051.

33. Vartotojas, kreipdamasis į Biblioteką, privalo nurodyti vardą, pavardę, nors vieną iš pageidaujamo atsakymo gavimo adresų (namų ar kitą adresą, elektroninio pašto adresą) arba telefono ar fakso numerį. Vartotojas taip pat privalo trumpai išdėstyti pageidavimo arba skundo esmę ir, prireikus, kartu pateikti papildomus dokumentus .

34. Pageidavimus ir skundus pagal kompetenciją nagrinėja ir atsako Bibliotekos darbuotojai.

35. Nagrinėjami tik tvarkingai ir įskaitomai valstybine (lietuvių) kalba parašyti pageidavimai ir skundai. Pageidavimai ir skundai gali būti pateikti ir anglų kalba, jeigu asmuo yra ne Lietuvos Respublikos pilietis.

36. Biblioteka turi teisę nenagrinėti pageidavimų ar skundų, jeigu:

36.1. prašoma pateikti privačią informaciją apie Bibliotekos Vartotojus ar darbuotojus;

36.2. pageidavimas ar skundas tiesiogiai nesusijęs su Bibliotekos veikla;

36.3. pateiktas pageidavimas ar skundas yra neįskaitomas ar nesuprantamai išdėstytas. Toks dokumentas gražinamas asmeniui, nurodant dokumento trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

37. Bibliotekai priėmus sprendimą nenagrinėti pageidavimo ar skundo, asmuo raštu vienu iš jo nurodytų adresų arba telefonu ar faksu yra apie tai informuojamas, nurodant Bibliotekos sprendimo priežastis.

38. Pateiktas pageidavimas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo pateikimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą pageidavimas ar skundas negali būti išnagrinėtas, šis terminas Bibliotekos sprendimu gali būti pratęstas, apie tai raštu vienu iš jo nurodytų adresų arba telefonu ar faksu informavus asmenį ir nurodžius termino pratęsimo priežastis. Visais atvejais pageidavimo ar skundo nagrinėjimo terminas negali būti ilgesnis kaip 3 mėnesiai nuo pageidavimo ar skundo pateikimo dienos.

39. Asmuo, nesutinkantis su Bibliotekos sprendimu dėl jo pageidavimo ar skundo arba negavęs sprendimo per šiose Taisyklėse nustatytą terminą, turi teisę apskusti Biblioteką Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

40. Pakartotiniai pageidavimai ar skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, pagrindžiančių, kad Bibliotekos sprendimas dėl ankstesnio pageidavimo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Nenagrinėtino pakartotinio pageidavimo ar skundo gavimo atveju Biblioteka, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo pakartotinio pageidavimo ar skundo gavimo dienos, asmenį informuoja apie tai, kad pageidavime ar skunde išdėstytu klausimu atsakymas asmeniui jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujų aplinkybių, galinčių turėti įtakos Bibliotekos sprendimui.
