

## STANDARDUL DE SERVICII CIP

În scopul îndeplinirii indicatorilor de performanță, angajații din cadrul Centrului Național CIP:

1. Implementează Programul CIP în România, pe baza specificațiilor manualelor și standardelor de descriere bibliografică aplicabile în Biblioteca Națională a României, în conformitate cu reglementările stabilite la nivel național și cu procedurile de lucru în vigoare.
2. Furnizează servicii specializate tuturor celor interesați, răspunzând prompt, eficient și într-o manieră profesionistă la solicitările adresate direct, prin telefon sau prin e-mail, oferind informații clare și complete, așa cum sunt acestea reflectate în bazele de date oficiale.
3. Stabilesc în mod obiectiv, dacă publicația prezentată de solicitant întrunește criteriile de eligibilitate pentru realizarea descrierii CIP, în conformitate cu reglementările în vigoare la nivel național. În cazul în care publicația nu este eligibilă ptr realizarea descrierii CIP, răspunsul în scris către solicitant va conține în mod explicit motivarea deciziei și unde este posibil, propuneri de soluționare a situației respective.
4. Înregistrează descrierile CIP realizate în baza de date a Bibliotecii Naționale a României, respectând normele de descriere bibliografică, alte reguli specifice, termenele stabilite și respectând Politica GDPR.
5. Realizează "Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României" pentru fiecare solicitare eligibilă primită și transmit răspunsul prin email, în decursul a maxim 10 zile lucrătoare, după recepționarea corectă și completă a documentelor necesare/solicitate. Alte tipuri de solicitări (anulare, modificare, retransmitere) au ca termen de răspuns maxim 2 zile lucrătoare. În cazul unor solicitări complexe care necesită o cercetare aprofundată sau a unor solicitări multiple, termenul de răspuns poate fi prelungit până la maxim 30 zile calendaristice.
6. Publică și actualizează pe site-ul Bibliotecii Naționale a României ([www.bibnat.ro](http://www.bibnat.ro)), secțiunea CIP, programul de lucru cu publicul al Centrului Național CIP, împreună cu toate informațiile utile: telefon, e-mail, adresa poștală, materiale necesare, criterii de eligibilitate, procesul de atribuire a descrierii CIP etc.
7. Promovează activitatea și imaginea favorabilă a Centrului Național ISBN-ISSN-CIP și a Bibliotecii Naționale a României.
8. Urmăresc îmbunătățirea performanței profesionale și creșterea calității serviciilor oferite beneficiarilor, în concordanță cu evoluțiile domeniului, la nivel național și internațional.

9. Administrează un proces transparent și eficient în ceea ce privește luarea în considerare și răspunsul la reclamații.
10. Raportează Bibliotecii Naționale a României performanța îndeplinirii acestor standarde de servicii în cadrul raportului de activitate anual.

Centrul Național ISBN-ISSN-CIP poate duce la îndeplinire, în mod eficient angajamentele luate față de toți utilizatorii săi, în condițiile în care utilizatorii vor folosi serviciile oferite de această structură, cu bună credință, în scopul pentru care au fost create și vor furniza toate informațiile solicitate, cu acuratețe și în timp util în cadrul procedurii de înregistrare a editurii, de obținere a codurilor ISBN, ISMN, ISSN și a descrierii CIP.

*Ultima actualizare: 25.08.2020*