

KNIIHOVNÍ ŘÁD

Městské knihovny Jihlava, příspěvkové organizace

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. V souladu se Zřizovací listinou Městské knihovny Jihlava, příspěvkové organizace, schválenou Zastupitelstvem statutárního města Jihlavy dne 25. 9. 2018 a podle § 4, odst. 6 zákona č. 257/2001 Sb. o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), ve znění zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a v souladu se zněním Organizačního řádu knihovny vydávám tento Knihovní řád (dále jen KŘ).
2. Městská knihovna Jihlava, příspěvková organizace (dále jen knihovna) je příspěvkovou organizací s právní subjektivitou. Má postavení veřejně přístupné instituce poskytující knihovnické a informační služby.
3. Posláním knihovny je veškerou svojí činností, systematickým budováním knihovního fondu, jeho aktivním využíváním a další knihovnickou, bibliografickou a informační činností přispívat k propagaci poznatků ze všech oblastí vědy, techniky, kultury a umění a napomáhat zvyšování všeobecné a odborné vzdělanosti občanů.
4. Knihovna je evidována dle § 5 knihovního zákona Ministerstvem kultury ČR pod evid. číslem 3327/2002.
5. Na základě smlouvy s Krajskou knihovnou Vysočiny v Havlíčkově Brodě vykonává knihovna regionální funkce na území okresu Jihlava pro registrované knihovny dle zákona č. 257/2001 Sb. dle příslušných standardů a na základě usnesení vlády ČR č. 195 z 26. 2. 2001 k zajištění regionálních funkcí veřejných knihoven a podpory regionálních kulturních aktivit.
6. Knihovna zpracovává osobní údaje uživatelů za tímto účelem:
 - evidence uživatelů, s kterými má provozovatel knihovny uzavřenu smlouvu
 - poskytování knihovnických, informačních a dalších služeb na základě knihovního zákona a blíže vymezených KŘ
 - zasílání zpráv vztahujících se k plnění těchto služeb.

Článek 2 Služby knihovny

1. Knihovna shromažďuje, odborně zpracovává a zprostředkovává knihovní jednotky (knihy, periodika, zvukové nosiče, multimedia, případně další informační materiály). Zajišťuje absenční a prezenční půjčování dokumentů všem občanům. Zpřístupňuje a uchovává interní a externí databáze. Knihovna umožňuje uživatelům přístup k osobním počítačům dle provozního řádu, poskytuje referenční služby a zpracovává rešerše. Na základě předchozí domluvy poskytuje knihovna informační, instruktážní, konzultační, exkurzní a další služby pro organizované skupiny návštěvníků. Pořádá přednášky, besedy a další akce pro veřejnost. Přípravuje vzdělávací programy. Půjčuje e-knihy a e-audioknihy. Knihovna pronajímá veřejnosti přednáškový sál a salonek.
2. Knihovna poskytuje své služby na těchto pracovištích:
 - v hlavní budově v Hluboké ulici 1 na útvaru služeb
 - v oddělení pro dospělé
 - v informačním oddělení – internetová studovna, studovna a čítárna periodik
 - v hudebním oddělení
 - ve zvukové knihovně
 - v dětském oddělení
 - v městských pobočkách
 - Březinova, Březinova 144
 - Bedřichov, Kollárova 19
 - Horní Kosov, S. K. Neumanna 22
3. Za poskytování knihovnických a informačních služeb a za pronajímání knihovních prostor jsou stanoveny poplatky uvedené v Ceníku služeb, který tvoří přílohu č. 1 tohoto KŘ.
4. Informace o knihovním fondu, katalozích, databázích a dalších možnostech nabídky služeb knihovny jsou poskytovány pracovníky na jednotlivých odděleních nebo prostřednictvím on-line vyhledávání v elektronickém katalogu. Veškeré informace jsou také dostupné prostřednictvím internetu na stránkách knihovny www.knihovna-ji.cz.

Článek 3 Čtenáři

1. Čtenářem knihovny se stává občan zaregistrováním a vydáním čtenářského průkazu. Ten obdrží po vyplnění přihlášky a předložení platného občanského průkazu, cizinci trvale nebo přechodně žijící v ČR po předložení platného cestovního dokladu s povolením pobytu v ČR. Děti do 15 let věku musí předložit na přihlášce písemný souhlas rodiče nebo zákonného zástupce.
2. Čtenářský průkaz je doklad, který čtenáře opravňuje užívat služby knihovny a je platný 365 dnů od registrace. Platnost čtenářského průkazu je třeba po uvedené lhůtě obnovovat formou uhrazení registračního poplatku (viz. Ceník služeb). Registrovaný čtenář může za jeden poplatek využívat služeb knihovny zároveň v hlavní budově i na pobočkách bez ohledu na to, kde si registraci učinil.
3. Čtenářský průkaz je nepřenosný. Jeho ztrátu je čtenář povinen neprodleně ohlásit v oddělení, kde se zaregistroval. Čtenář je povinen ohlásit změnu jména a bydliště. Pokud tak neučiní, je povinen hradit veškeré prokazatelné náklady vzniklé knihovně zjišťováním údajů.
4. Osobní údaje čtenářů zpracovává knihovna v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 216/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Poučení o ochraně osobních údajů je přílohou č. 4 tohoto KŘ.
5. Čtenář knihovny je povinen řídit se KŘ a pokyny pracovníků knihovny. Je povinen šetrně zacházet s veškerým majetkem knihovny a ve všech prostorách zachovávat klid a pořádek. Rovněž je povinen respektovat práva a majetek ostatních uživatelů knihovny, neobtěžovat, neomezovat je svým chováním a svými projevy. Pokud tato ustanovení nedodrží, může být dočasně zbaven práva používat služeb knihovny. Tím není zbaven povinnosti nahradit způsobenou škodu ani další odpovědnosti podle platných předpisů. Právo používat služeb knihovny je možné odebrat uživateli také z hygienických důvodů.

Článek 4 Výpůjční podmínky

1. O způsobu zapůjčení knihovní jednotky rozhoduje knihovna. Výpůjčky se uskutečňují v souladu s posláním knihovny a s požadavky ochrany knihovního fondu:
 - a) absenční výpůjčka (mimo budovu knihovny) znamená načtení dokumentu do osobního konta uživatele automatizovaným způsobem
 - b) prezenční výpůjčka (v budově knihovny) je prokazatelně evidována. Čtenář si vyžádá dokument u obsluhy, dokument se absenčně nepůjčuje. Mimo budovu se zásadně nepůjčují dokumenty, pokud by jim hrozilo nebezpečí nenahraditelné ztráty nebo poškození, pokud jsou zapotřebí ke studijním účelům v budově knihovny, pokud by běžné půjčování bylo v rozporu s obecně platnými právními předpisy nebo pokud byly vypůjčeny z jiných knihoven, které stanovily prezenční půjčení jako podmínku.
2. Výpůjční lhůta pro půjčování knih a periodik je stanovena na 30 dnů. O prodloužení výpůjční lhůty musí čtenář požádat před jejím uplynutím osobně, písemně, telefonicky, e-mailem, příp. pomocí www formuláře. Žádat může nejvýše dvakrát.
3. Maximální výpůjční doba je 100 dnů, po jejím uplynutí se čtenářské konto automaticky zablokuje pro další výpůjčky. V případě, že čtenář vypůjčené dokumenty fyzicky vrátí, je možné zažádat o jejich znovu vypůjčení. O znovu vypůjčení je možné žádat pouze jednou v okamžité návaznosti.
4. Knihy, jejichž pořizovací cena je 1 500 Kč a výše, se půjčují pouze proti podpisu čtenáře.
5. Pokud po uplynutí výpůjční lhůty (i prodloužené) čtenář knihovní jednotky nevrátí, posílá knihovna čtenáři upomínku, jejíž cena je stanovena v Ceníku služeb.
6. Zvláštní jednorázové výpůjčky mohou být poskytnuty těm občanům, kteří se nechtějí stát registrovanými čtenáři knihovny. Poplatek za zvláštní výpůjčku je uveden v Ceníku služeb.
7. Čtenář je povinen vrátit půjčené knihovní jednotky v takovém stavu, v jakém je převzal. Ve vlastním zájmu si je při půjčení prohlédne a případné zjištěné poškození oznámí příslušné pracovníci. Jinak ručí za každé poškození, které bude zjištěno při vracení.
8. Čtenář může mít současně půjčeno maximálně 25 knihovních jednotek a 10 CD a DVD. V případě jednorázové (zvláštní) výpůjčky lze půjčit maximálně 3 knihovní jednotky. CD a DVD se jednorázově nepůjčují.
9. Meziknihovní výpůjční služba (MVS). Pokud není dokument, který čtenář požaduje, ve fondu knihovny, zprostředkuje oddělení pro dospělé čtenáře na požádání jeho vypůjčení dle zásad MVS, popř. mezinárodní MVS. Čtenář musí převzetí dokumentu stvrdit svým podpisem a musí bezpodmínečně dodržet termín vrácení určený knihovnou. Manipulační poplatek za MVS (poštovné) a vratná jistina (kauce) jsou stanoveny v Ceníku služeb.
10. Rezervace knihovních jednotek. Pokud žádá čtenář dokument půjčený jinému čtenáři z fondu knihovny, může si jej rezervovat u obsluhy výpůjčního pultu nebo prostřednictvím on-line katalogu. Knihovna po získání žádaného titulu uvědomí čtenáře, který požádal o rezervaci, e-mailem nebo prostřednictvím pošty. Při zaslání oznámení o rezervaci poštou je stanoven manipulační poplatek dle Ceníku služeb. Dokument je rezervován v knihovně po dobu 7 dnů od data odeslání upozornění. Uplynutím této lhůty rezervace končí a dokument může být půjčen dalšímu čtenáři. Žádá-li o stejný dokument najednou více čtenářů, stanoví se pořadí podle času podání rezervace.

11. Odložení z poličky. V případě, že čtenář žádá dokument, který momentálně není vypůjčený, může si jej objednat s využitím služby Odlož z poličky. Objednávku si vytvoří čtenář sám prostřednictvím čtenářského konta v on-line katalogu knihovny. Požadovaný dokument si může čtenář vyzvednout ve lhůtě do 7 dnů po obdržení potvrzujícího e-mailu. Za každý odložený, ale ve stanovené lhůtě nevyzvednutý dokument účtuje knihovna poplatek dle Ceníku služeb.
12. Deskové hry je možné vypůjčit na dětském oddělení a na pobočkách knihovny. Absenčně je možné půjčit pouze jednu deskovou hru na 30 dnů bez možnosti prodloužení. Při půjčení je třeba složit vratnou jistinu ve výši 200,- Kč. Deskovou hru si mohou vypůjčit pouze registrovaní čtenáři, kteří nemají vůči knihovně žádné nevyrovnané závazky. Dětem mladším 12 let se hra půjčí pouze v doprovodu zákonného zástupce. Čtenář obdrží potvrzení o výpůjčce spolu se seznamem všech součástí hry. Při vracení dostane čtenář jistinu zpět až po zkontrolování hry. V případě ztráty nebo poškození jakékoli součásti hry hradí čtenář sankční poplatek dle Ceníku služeb. Pokud ztráta nebo poškození znemožní hru dále půjčovat, je čtenář povinen buď uhradit pořizovací cenu hry, nebo ji nahradit stejnou novou hrou.
13. Lekotéka je soubor pomůcek a didaktických hraček pro děti, které mají specifické potřeby nebo zdravotní handicap. Hračku nebo pomůcku si může půjčit na dětském oddělení rodič registrovaného dětského čtenáře nebo škola, a to na dobu 30 dnů. Najednou lze půjčit maximálně 3 hračky nebo pomůcky. Čtenář je povinen vrátit půjčené hračky nebo pomůcky ve stanovené lhůtě. Při vracení jsou kontrolovány a dojde-li ke ztrátě nebo poškození jakékoliv části hračky nebo pomůcky, je nutné nahradit celou hru.
14. Bibliobox. Pro vracení knih a časopisů může čtenář využít bibliobox umístěný před budovami, v nichž sídlí pobočky knihovny. Bibliobox slouží pro vracení knih 24 hodin denně a je založen na důvěře mezi knihovnou a čtenářem. Dokumenty vrácené prostřednictvím biblioboxu jsou z čtenářského konta vracejícího čtenáře odepsány následující pracovní den. Případné sankční poplatky zůstávají načteny na čtenářském kontě. Provedenou transakci si může čtenář ověřit prostřednictvím svého čtenářského konta, popř. e-mailem nebo telefonicky. Bibliobox neslouží pro vracení CD a DVD.
15. Knihobox. Knihobox slouží k vracení i půjčování knih v době, kdy je knihovna zavřená. Knihobox je samoobslužné zařízení, které umožňuje vyzvedávat zarezervované absenční výpůjčky a také je vracet. Knihobox je umístěn naproti hlavnímu vchodu do budovy knihovny v Hluboké 109/1. Vracení výpůjček do knihoboxu se řídí stejnými pravidly, které jsou uvedeny v článku 4, bodu 14 – Bibliobox. Rezervované dokumenty jsou do knihoboxu umísťovány zpravidla 2x denně vyjma víkendu a státních svátků. Rezervované knihy si mohou v knihoboxu vyzvednout pouze držitelé platné čtenářské registrace, kteří mají uhrazeny všechny aktuální poplatky. Pokud si uživatel knihovny jednotky z knihoboxu nevyzvedne ve stanovené lhůtě, účtuje mu knihovna sankční poplatek za každou položku dle platného ceníku. Pro zrušení rezervace v knihoboxu nebo při jakékoliv nesnazi s obsluhou boxu kontaktujte výpůjční oddělení (tel. 565 597 859, pujcovna@knihovna-ji.cz) nebo vedoucí služeb (tel. 732 798 177, ved. sluzeb@knihovna-ji.cz).
16. Národní digitální knihovna – Díla nedostupná na trhu („NDK – DNNT“). Knihovna umožňuje registrovanému uživateli využívat službu „NDK - DNNT“ poskytovanou na základě licenční smlouvy mezi Národní knihovnou ČR a kolektivními správci DILIA a OOA – S. Uživatel je oprávněn zobrazené dokumenty pouze číst, využívat jejich obsah pro svou vlastní osobní potřebu, pro studijní, vyučovací a výzkumné účely (včetně citování). Rozmnožování zobrazených dokumentů, tj. jejich tisk, ukládání na USB nebo jiná paměťová média nebo rozmnožování jiným způsobem není povoleno. Podmínkou přístupu ke službě „NDK – DNNT“ je přihlášení registrovaného uživatele zadáním přihlašovacích údajů.

Článek 5

Informační oddělení

Studovna a čítárna, internetová studovna

1. Studovna a čítárna periodik slouží pouze k prezenčnímu studiu knihovních jednotek, které jsou čtenářům volně přístupné.
2. Prezenčních služeb v čítárně a studovně mohou využít pouze registrovaní čtenáři s platným čtenářským průkazem.
3. Veškeré informační materiály je zakázáno znehodnocovat poznámkami, vytrháváním listů nebo jinými zásahy. Poškození nebo znehodnocení je návštěvník povinen uhradit.
4. Při odchodu z čítárny nahlásí návštěvník obsluze počet přečtených tiskovin. Prostudované informační materiály uloží na jejich původní místo.
5. V informačním oddělení jsou čtenáři k dispozici externí a interní databáze. Informace z databází zpřístupňuje čtenáři knihovnice. Ta nesmí sdělovat přístupová hesla do externích databází, umožní čtenáři pouze prohlížení, popř. tisk.
6. Rešeršní služby. Zadavatel rešerše vyplní předložený formulář s přesnou specifikací zadávané rešerše. Podpisem potvrdí, že souhlasí s podmínkami zpracování rešerše. Za zpracovanou rešerši je stanoven poplatek dle Ceníku služeb. Zpracované rešerše nesmějí být využívány ke komerčním účelům. Slouží pouze pro potřeby zadavatele.
7. Kopírovací služby. Knihovna zajišťuje kopírovací služby především z vlastních materiálů, a to jen pro vlastní potřebu čtenáře v souladu s ustanoveními autorského zákona č. 121/2000 Sb, ve znění pozdějších předpisů. Poplatky za kopírovací službu jsou vymezeny v Ceníku služeb.
8. Využití internetu. Knihovna zprostředkovává svým návštěvníkům internet. Každý uživatel internetu se seznámí s provozním řádem a je povinen dodržovat jeho ustanovení. Pokud tyto sjednané podmínky nedodrží, může být z užívání internetu vyloučen. Provozní řád internetu tvoří přílohu č. 2 tohoto KŘ.

9. Čtečky elektronických knih. Ve studovně a čítárně jsou půjčovány čtečky elektronických knih, a to pouze registrovaným čtenářům knihovny a na základě Smlouvy o výpůjčce čtečky, kterou obě strany podepíší. Smlouva tvoří přílohu č.3 tohoto KŘ. Při vypůjčení čtečky se skládá vratná jistina (kauce), která je po vrácení čtečky vydána zpět. V případě poškození čtečky nebo jejího nevrácení bude jistina započtena proti vzniklé škodě. Pokud nebude čtečka vrácena v dohodnuté lhůtě, uhradí vypůjčitel knihovně poplatky z prodlení dle Ceníku služeb. Čtečka je půjčována s knihami staženými na paměťovou kartu. Seznam knih je dostupný na www.knihovna-ji.cz.
10. Půjčování e-knih ve spolupráci s Palmknihy.cz. Půjčování e-knih je bezplatná služba určená čtenářům registrovaným na oddělení pro dospělé. Služba může být zpoplatněna podle Ceníku služeb. V případě neuhrazeného poplatku za výpůjčku bude čtenářské konto pro další výpůjčky zablokováno. Seznam e-knih, pokyny k vyhledávání a půjčování e-knih a další informace jsou dostupné na www.knihovna.cz.

Článek 6

Hudební oddělení

1. Uživatel hudebního oddělení musí být registrovaným čtenářem knihovny. Čtenář si může absenčně půjčovat CD a audioknihy. Za zvukové nosiče půjčené dětem do 15 let přejímají zodpovědnost rodiče.
2. Výpůjční lhůta u CD a audioknih je 14 dní. Výpůjční lhůta může být prodloužena. O prodloužení výpůjčky musí čtenář požádat pracovníci hudebního oddělení osobně, telefonicky, e-mailem, příp. pomocí www formuláře před uplynutím výpůjční lhůty. Žádat může nejvýše dvakrát.
3. V případě nedodržení dohodnutého termínu vrácení zapůjčených nosičů zaplatí čtenář sankční poplatky dle Ceníku služeb.
4. Uživatel je povinen vrátit zapůjčené nosiče ve stavu, v jakém je obdržel. Plně odpovídá za poškození, zničení a ztrátu, případnou škodu hradí dle Ceníku služeb.
5. V souladu s ustanoveními autorského zákona č. 121/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů nekopíruje knihovna zvukové nosiče na svých přístrojích a dodržuje smluvní ujednání se Svazem knihovníků a informačních pracovníků ČR.
6. Je zakázáno půjčené zvukové nosiče využívat pro veřejné produkce, popř. kopírovat.

Článek 7

Zvuková knihovna

1. Fond zvukové knihovny zahrnuje nahrávky především krásné literatury pořízené na MC a CD, hybridní knihy, ozvučené filmy a časopisy. V souladu s autorským zákonem č. 121/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů slouží nahrávky nevidomým, těžce zrakově postiženým občanům a těm, kteří sami číst nemohou. Podmínkou pro půjčování nahrávek je řádné vyplnění čtenářské přihlášky, která musí obsahovat potvrzení vystavené lékařem nebo doložené razítkem Sjedené organizace nevidomých a slabozrakých nebo Tyflocentra. Veškeré služby zvukové knihovny jsou bezplatné.
2. Výpůjční lhůta je stanovena na 30 dnů. V případě potřeby může být na základě ústní, písemné nebo telefonické žádosti prodloužena. Pokud čtenář bez udání důvodu po uplynutí výpůjční lhůty zvukové knihy nevrátí, je upomenut.
3. Za vypůjčené zvukové knihy přejímá čtenář osobní zodpovědnost. Při jejich vrácení je povinen upozornit na každou závadu, kterou při manipulaci s nimi objevil nebo sám způsobil. Je nepřípustné, aby čtenáři sami prováděli opravy poškozených kazet.
4. Za zvukové knihy půjčené dětem do 15 let přejímají zodpovědnost rodiče.
5. Zvukové knihy jsou půjčovány osobně, prostřednictvím pošty nebo donáškové služby. Zásilky jsou odesílány poštou doporučené a zdarma. Donáškovou službu zastává knihovnice Městské knihovny Jihlava. Donášková služba je zdarma.
6. Registrovaným čtenářům jsou pravidelně zasílány seznamy nově nakoupených zvukových knih.
7. Uživatelům zvukové knihovny je umožněn přístup do sítě internet prostřednictvím PC se speciálním softwarem a s hlasovým výstupem a využití televizní lupy.
8. Po dohodě jsou zapůjčovány soubory zvukových knih jiným knihovnám.

Článek 8

Ztráty a náhrady

1. Čtenář je povinen bezodkladně hlásit poškození nebo ztrátu dokumentu a do lhůty stanovené knihovnou nahradit škodu ve smyslu ustanovení občanského zákoníku.
2. V případě ztráty, zničení nebo poškození dokumentu rozhoduje o způsobu náhrady vedoucí útvaru služeb. Ta může požadovat náhradu škody obstaráním náhradního výtisku téhož díla, popř. stejné dílo v jiném vydání, jiné dílo nebo finanční náhradu. Při určení výše náhrady se vychází z pořizovací ceny knihy, k níž se účtuje manipulační poplatek vyjadřující náklady spojené s uvedením knihy do půjčovacího procesu. Ztráta časopisu je hrazena jeho pořizovací cenou.
3. Za knihu nebo časopis, který nelze v době ztráty nebo poškození na knižním trhu získat, má knihovna právo požadovat plnou výši náhrady za zhotovení kopie dle platných ceníků.
4. Při ztrátě nebo poškození knihy vypůjčené prostřednictvím MVS je nutno postupovat dle pokynů knihovny, která výpůjčku poskytla.

Článek 9

Pronájem knihovních prostor

1. Přednáškový sál a salonek se pronajímají organizacím i právnickým a fyzickým osobám na základě písemné objednávky. Městská knihovna objednávku písemně potvrdí.
2. Smluvní cena za pronájem se vypočítá podle platného ceníku, není-li dále uvedeno jinak, a bude fakturována nejpozději do 14 dnů od uskutečněního pronájmu, případně vyúčtována v hotovosti. Při vyúčtování v hotovosti vystaví zaměstnanec knihovny účetní doklad. Veškeré úhrady budou odváděny na příjmový účet městské knihovny.
3. Ceny za pronájem sálů a učeben jsou uváděny včetně DPH 21%.
4. V mimořádných případech může ředitel městské knihovny žadateli udělit mimořádnou slevu, nebo celou částku za pronájem prominout.
5. Městská knihovna vymezuje nájemci povinnost navrátit pronajatý prostor v původním stavu. V případě poškození hmotného majetku se nájemce zavazuje uhradit skutečné vynaložené náklady spojené s opravou/vyčištěním předmětu pronájmu.

Článek 10 Reklamační řád

1. Uživatel, který není spokojený (dále jen stěžovatel)
 - a) s jakostí či množstvím služby, kterou mu knihovna poskytla
 - b) s tím, že mu služba ze strany knihovny nebyla poskytnuta, přestože měla být
 - c) s jednáním knihovníka, který službu jménem knihovny poskytoval nebo její poskytnutí odepřel
 - d) nebo s jakoukoliv další skutečností týkající se knihovny,má právo danou skutečnost reklamovat ve lhůtě 15 dnů od okamžiku, kdy se o ní dozvěděl. Skutečnost, od jejíhož vzniku uplynuly více než 2 roky, lze reklamovat jen tehdy, jestliže z ní pro čtenáře plyne nepromlčený majetkový nárok. Dále nelze reklamovat skutečnost, o níž byly zlikvidovány údaje z důvodu ochrany osobních údajů.
2. Z reklamace musí být patrné, kdo ji podává, na jakou skutečnost si stěžuje a jakou nápravu žádá. Je-li reklamace podána písemně, musí z ní být zároveň patrné, zda a kam má knihovna poslat vyřízení reklamace.
3. Reklamace se podává ústně přímo v té knihovně, kde reklamovaná skutečnost nastala nebo s její činností souvisí.
4. Pokud není možné ústní reklamaci vyřídit ihned, může knihovna požádat, aby stěžovatel podal reklamaci písemně. Pokud tak stěžovatel neučiní, reklamace se nevyřídí.
5. Písemnou reklamaci lze podávat elektronicky na adresu: ved.sluzeb@knihovna-ji.cz.

Článek 11 Závěrečná ustanovení

1. KŘ se vztahuje na všechna pracoviště knihovny.
2. Veškeré podněty, stížnosti a oznámení má právo čtenář sdělit ústně nebo písemně vedoucí útvaru služeb nebo ředitelce knihovny. Výjimky z KŘ může povolit ředitelka knihovny.
3. KŘ nabývá účinnosti dnem 10. července 2025. Současně pozbývá platnost KŘ ze dne 1. října 2024.

Mgr. Marie Blažková, ředitelka

Seznam příloh:

- Příloha č. 1 – Ceník služeb
- Příloha č. 2 – Provozní řád pro využívání internetu
- Příloha č. 3 – Smlouvy o výpůjčce čtečky elektronických knih
- Příloha č. 4 – Svobodný přístup k informacím
- Příloha č. 5 – Ochrana osobních údajů