



# MĚSTSKÁ KNIHOVNA SOKOLOV

Staré náměstí 135, 356 01 Sokolov, IČO: 70865949

tel: 352 622 505, 352 602 067

e-mail: [knihovna@mksokolov.cz](mailto:knihovna@mksokolov.cz)

## KNIHOVNÍ ŘÁD Městské knihovny Sokolov

### I. Úvodní ustanovení

Knihovní řád je vydán na základě zřizovací listiny Městské knihovny Sokolov (dále jen MKS) a podle zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování knihovnických a informačních služeb. Je závazný pro veřejné knihovní a informační služby poskytované Městskou knihovnou Sokolov.

Činnosti knihovny se dále dotýkají tyto právní předpisy:

- vyhláška Ministerstva kultury č. 88/2002 Sb., k provedení zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování knihovnických a informačních služeb
- zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)
- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

MKS je veřejnou univerzální knihovnou, která poskytuje svým uživatelům služby výpůjční, informační, bibliografické, rešeršní, elektronické a reprografické a organizuje kulturní a vzdělávací programy pro veřejnost. Služby poskytuje v hlavní budově – Staré náměstí 135, Sokolov a na pobočce pro děti a mládež – Slavičkova 1696, Sokolov.

Knihovní řád upravuje podmínky, za nichž MKS tyto služby poskytuje.

### II. Uživatelé knihovny

1. Registrovaným čtenářem se může stát každý občan České republiky, nebo žadatel usazený v České republice, který tuto skutečnost doloží. Je-li žadatel občanem Evropské unie, postačuje, pokud doloží usazenost na území EU. Usazenost se dokládá veřejnou listinou, v níž je uvedena adresa pobytu žadatele. Není-li z objektivních důvodů doložení usazenosti veřejnou listinou možné, může MKS připustit doložení usazenosti jiným věrohodným způsobem; v takovém případě se lhůta pro rozhodnutí o přijetí či nepřijetí přihlášky čtenáře prodlužuje na jeden měsíc. Není-li možné doložit usazenost, MKS poskytuje své služby pouze prezenčně. Registrovaným čtenářem knihovny se uživatel stává zaregistrováním, zaplacením poplatku a přijetím čtenářského průkazu.
2. Čtenářský průkaz se vystavuje:
  - občanům České republiky starším 15 let po předložení platného osobního dokladu,
  - občanům České republiky mladším 15 let po vyplnění přihlášky opatřené podpisem zákonného zástupce (s uvedením jeho jména a data narození). Podpisem této přihlášky zákonný zástupce potvrdí souhlas s poskytováním služeb oddělení pro děti a mládež (včetně

využívání internetu). Zákonný zástupce je srozuměn s tím, že je povinen nad nezletilým dítětem a dodržením knihovního řádu vykonávat náležitý dohled. V případě porušení právních předpisů nebo knihovního řádu, zejména při pozdním vrácení zapůjčeného materiálu, poškození nebo ztrátě zapůjčeného materiálu, se zavazuje a je povinen vzniklou újmu uhradit zákonný zástupce.

- cizím státním příslušníkům po předložení platného osobního dokladu (pasu) a platného povolení k pobytu.

Podpisem na přihlášce se čtenář zavazuje plnit ustanovení knihovního řádu a souhlasí s uložením svých základních identifikačních údajů do databáze registrovaných čtenářů knihovny. Základními identifikačními údaji se rozumí: jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště. Na personální údaje čtenářů Městské knihovny Sokolov uložené v databázi čtenářů se vztahují Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Se způsobem zpracování osobních údajů jsou čtenáři podrobněji seznámeni v Doplnku ke Knihovnímu řádu MKS.

3. Čtenářem knihovny se občan stává vydáním čtenářského průkazu, který je nepřenositelný, tzn., že jej nemohou využívat rodinní příslušníci, či známí čtenáře. Při pochybnostech, zda občan prokazující se čtenářským průkazem, je totožný s registrovaným čtenářem, může pracovník MKS požadovat ověření totožnosti čtenáře občanským průkazem.
4. Každou změnu údajů uvedených na přihlášce je čtenář povinen ohlásit. Knihovna má právo alespoň jednou do roka, zpravidla při přeregistraci, podle průkazu totožnosti potřebné údaje ověřit.
5. Platnost čtenářského průkazu se obnovuje po uplynutí jednoho roku zaplacením registračního poplatku. Jeho výše je stanovena v přehledu poplatků. Registrační poplatek platí čtenář pouze v jednom oddělení MKS.
6. Pracovníkům, kteří pracují v MKS v pracovním poměru a důchodcům, kteří odešli do starobního, či invalidního důchodu z MKS, jsou služby MKS poskytovány zdarma. Jsou však povinni se každoročně řádně zaregistrovat.
7. Ztrátu čtenářského průkazu je čtenář povinen knihovně ihned ohlásit. Do nahlášení ztráty průkazu knihovně zodpovídá za jeho případné zneužití a škody tím vzniklé. Za vystavení nového průkazu zaplatí čtenář poplatek dle přehledu poplatků.
8. Čtenář si odkládá svrchní oděv a uzavřené zavazadlo (tašky, aktovky apod.) do uzamykatelných skříněk. Tyto prostory nejsou určeny pro uložení cenností a za cennosti takto uložené knihovna neručí. Knihovna rovněž neručí za předměty uložené mimo tyto určené prostory.

### III. Výpůjční služby

1. Pro půjčování knihovních fondů platí ustanovení občanského zákoníku o půjčování věcí.
2. Čtenář s platným čtenářským průkazem má přístup k celému fondu knihovny, a to prostřednictvím katalogů a volným výběrem, má právo prezenčního vypůjčení (tj. půjčení pouze v knihovně) všech knihovních jednotek uložených v MKS. Mimo knihovnu si může vypůjčit pouze knihovní jednotky k tomu určené. Pouze prezenčně si čtenáři mohou půjčit knihy zařazené do příruční knihovny ve studovně, jako jsou slovníky, encyklopedie, vzácné publikace, regionální literatura a v čítárně a v dětském oddělení poslední čísla docházejících periodik.
3. Výpůjční lhůta činí u knih, audioknih, čteček a her 30 dní, u časopisů 14 dní. Knihovna však může stanovit kratší výpůjční dobu, případně žádat vrácení materiálů před uplynutím výpůjční lhůty. Na žádost čtenáře může knihovna prodloužit výpůjční lhůtu o dalších 30 dní (u knih, audioknih, čteček a her), o 14 dní (u časopisů). O prodloužení lhůty lze požádat i telefonicky nebo e-mailem, nejvýše však dvakrát, u časopisů jedenkrát. Prodloužení je možné nejdříve 10 dní před koncem výpůjční doby, u časopisů 5 dní. Výpůjčku nelze prodloužit, pokud je příslušný dokument rezervován pro dalšího čtenáře.

4. Jestliže kniha nebo jiný informační materiál, který čtenář potřebuje, je půjčen, může si ho zamluvit. Jakmile je materiál vrácen, oznámí to knihovna čtenáři SMS nebo e-mailem a po dobu 7 dnů mu materiál rezervuje. Dílo zamluvené několika čtenáři se půjčuje podle časového pořadí záznamů. SMS a e-mailové oznámení je zasíláno zdarma.
5. Dokument, který MKS nemá ve svých fondech, může čtenáři zajistit pomocí meziknihovní výpůjční služby. Při výpůjčce meziknihovní výpůjční službou je čtenář povinen zaplatit poplatky dle platného přehledu poplatků a dodržet termín vrácení, stanovený příslušnou knihovnou. V případě nedodržení termínu účtuje knihovna poplatky dle platného přehledu poplatků.
6. O počtu půjčených svazků rozhoduje knihovna zastoupená obsluhujícím knihovníkem.
7. Deskové hry lze vracet minimálně 30 minut před uzavřením knihovny z důvodu nutnosti kontroly všech komponentů.
8. Čtenář je povinen nakládat s vypůjčenými dokumenty šetrně, není oprávněn půjčovat je dalším osobám. Vypůjčené materiály je povinen vrátit včas a v takovém stavu, v jakém je převzal. Případné poškození materiálu, zjištěné při vrácení, hradí čtenář, pokud toto poškození nebylo na základě upozornění čtenáře při převzetí (vypůjčení) materiálu.
9. V případě, že uživatel nemůže z vážných důvodů (např. zdravotních) vrátit vypůjčené dokumenty včas nebo existuje riziko jejich poškození, je povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat knihovnu a řídit se jejími pokyny.
10. Pokud čtenář dluží knihovně poplatky, má knihovník právo mu zablokovat další výpůjčky do uhrazení dluhu.

### **Bibliobox**

1. Knihy zapůjčené v MKS můžete vracet bezplatně do dvou biblioboxů – první je u hlavního vchodu do MKS na Starém náměstí a druhý na adrese Nábytek Březina, Marie Majerové 1815, Sokolov.
2. Bibliobox je určen výhradně k vrácení knih zapůjčených z fondu Městské knihovny Sokolov.
3. Bibliobox není určený na vrácení knih zapůjčených prostřednictvím meziknihovní výpůjční služby, CD, hry, čtečky, tematické kufříky, časopisy.
4. Knihy jsou ze čtenářského konta odepisovány následující pracovní den po přesunu z biblioboxu. Bibliobox se vybírá dvakrát týdně.
5. Uživatel si může provedenou transakci ověřit prostřednictvím svého čtenářského konta nebo se může informovat telefonicky (tel: 352 622 505), či e-mailem (e-mail: knihovna.so@mksokolov.cz).
6. Knihovní jednotky, které byly oproti stavu při půjčování jakýmkoli způsobem poškozeny, nebudou odečteny z konta čtenáře.
7. Výpůjční doba se u zbývajících nevrácených knih automaticky neprodlužuje.
8. Stávající sankční poplatky zůstávají beze změn a uživatel je musí uhradit při nejbližší návštěvě.
9. Knihovna nezodpovídá za případné nesrovnalosti u knih vrácených prostřednictvím biblioboxu.

### **Výdejový box**

1. Knihy si lze rezervovat v online katalogu (zadat jako místo vyzvednutí výdejní box).

2. O připravení objednávky budete informováni SMS nebo e-mailem. K vyzvednutí použijete PIN kód ze SMS nebo QR kód z e-mailu. Připravenou objednávku je nutné vyzvednout do 7 dnů.
3. Objednávky se připravují pouze v provozních dnech knihovny.
4. Za připravenou objednávku se účtuje poplatek, který je uveden v ceníku.
5. U výdejového boxu je třeba zvolit volbu „Vyzvednout zásilku“ a následně zadat PIN nebo načíst QR kód. Po vyzvednutí knih je nutno schránku pečlivě zavřít.

### **Půjčování e-knih a audio knih**

1. K možnosti využití této služby je nejprve nutno se zaregistrovat v Městské knihovně Sokolov a stáhnout si zdarma aplikaci Palmknihy (Android nebo iOS), ve které se čtenář registruje stejným e-mailem, který má uvedený v knihovně.
2. Přihlaste se do online katalogu knihovny.
3. U vybraného titulu klikněte na „Půjčit e-knihu / audioknihu“.
4. Vypůjčený titul najdete v aplikaci Palmknihy v sekci „Moje e-knihy / audioknihy“.
5. Každý měsíc si můžete vypůjčit až 3 tituly. E-knihy a audioknihy se vracejí automaticky po 31 dnech.

### **IV. Pravidla pro práci v čítárně a studovně**

1. Uživatel může užívat v prostorách čítárny a studovny volně přístupné fondy a vyložené noviny a časopisy. Není dovoleno brát k prezenčnímu studiu najednou víc než jeden poslední výtisk časopisu nebo novin.
2. Uživatelé jsou povinni chovat se v čítárně a studovně tiše a ohleduplně k ostatním uživatelům a řídit se pokyny pracovníků knihovny.
3. V čítárně a studovně je zakázáno používat mobilní telefony.
4. Uživatelé mohou ke zpracování a reprodukci textů pro vlastní potřebu užívat jen takových prostředků, které nenarušují klid ve studovně. Notebooky, scannery, fotoaparáty apod. lze používat pouze se souhlasem pracovníka vykonávajícího službu ve studovně.
5. Uživatelé mohou využívat možnosti připojení k síti Wi-Fi .

### **V. Pravidla používání čteček elektronických knih**

1. Čtečky elektronických knih (dále čtečky) jsou k dispozici k absenčním výpůjčkám v oddělení pro dospělé čtenáře. Pouze v oddělení pro dospělé je čtenáři mohou vrátet.
2. Čtečky si mohou půjčovat pouze registrovaní čtenáři starší 18 let.
3. Absenční výpůjčka čtečky je čtenáři umožněna na základě smlouvy, uzavřené mezi knihovnou a registrovaným čtenářem. Výpůjční lhůta a výše poplatků z prodlení jsou uvedeny ve smlouvě.
4. Čtečka je půjčována pouze s elektronickými knihami, jejichž obsah představuje volné dílo z hlediska autorských práv.
5. Čtenář nesmí měnit nastavení čtečky.
6. Čtečka musí být vrácena nabitá a s veškerým příslušenstvím.

7. Čtenář je povinen dbát na to, aby čtečka nebyla poškozena a aby nedošlo k její ztrátě či odcizení.
8. V případě poškození čtečky nebo příslušenství je čtenář v souladu se smlouvou povinen zaplatit opravu, popř. dokoupit chybějící komponenty.
9. Pokud čtenář poškodí čtečku tak, že ji nebude možné dále používat nebo ji vůbec nevrátí, zaplatí v souladu se smlouvou její pořizovací cenu včetně příslušenství.
10. Čtenář není oprávněn půjčovat čtečku třetím osobám.

## **VI. Výpůjční řád zvukové knihovny**

1. Uživatel, jemuž zdravotní znevýhodnění znemožňuje četbu tištěných knih, může užívat služeb zvukové knihovny. Má právo výpůjček speciálního fondu zvukových knih, který zahrnuje nahrávky literárních děl všech žánrů pořízené na CD. Rovněž si může zapůjčit CD přehrávač. Podmínkou půjčování je řádné vyplnění čtenářské přihlášky, která musí obsahovat i potvrzení očního nebo jiného odborného lékaře. Toto potvrzení nahrazuje průkaz ZTP/P nebo potvrzení některé z organizací zrakově postižených.
2. Uživatelé služeb zvukové knihovny jsou osvobozeni od registračního poplatku.
3. Výpůjční lhůta pro půjčování CD je 30 dnů. V případě potřeby může být na základě písemné, či telefonické žádosti prodloužena. V případě, že čtenář bez udání důvodu po uplynutí lhůty vypůjčené nahrávky nevrátí, je postupováno dle ustanovení Knihovního řádu Městské knihovny Sokolov.
4. Vypůjčená CD je nutno ukládat v čistém, bezprašném prostředí, při manipulaci s nimi je třeba dbát na dodržování základních pravidel hygieny. Každý čtenář je povinen udržovat svůj CD přehrávač, na kterém přehrává vypůjčené zvukové knihy, v dobrém technickém stavu.
5. Za vypůjčené zvukové knihy přejímá každý čtenář osobní zodpovědnost. Proto je při jejich vracení povinen upozornit na každou závadu, kterou při manipulaci s nimi objevil nebo sám způsobil, a to vždy s přesným udáním druhu závady a pořadového čísla poškozeného CD. Je nepřipustné, aby čtenáři sami prováděli jakékoliv opravy poškozených paměťových médií.
6. Za neúmyslné poškození nahrávek nepožadujeme náhradu. Dojde-li však vinou hrubé nedbalosti ke zničení nebo ztrátě CD, budou příslušnému čtenáři předepsány k náhradě, a to ve formě nového materiálu stejné kvality.
7. Vzájemná výměna nebo půjčování nahrávek mezi čtenáři bez přímé účasti knihovny je vyloučena. Odpovědnost za nahrávky půjčované domovům důchodců, ústavům sociální péče, nemocnicím atd. nesou pracovníci těchto institucí, kteří tuto službu zprostředkovávají.
8. Pořizování kopií zapůjčených zvukových knih není přípustné s ohledem na zákonná autorská práva.
9. Při půjčování dokumentů ve zvukové knihovně se uživatelé řídí zásadami Knihovního řádu MKS.

## **VII. Informační služby**

1. V čítárně a studovně jsou poskytovány všem uživatelům knihovny informace o literatuře a další informace bibliografického a faktografického charakteru. Nejsou vypracovávány za uživatele nebo pro ně odpovědi v plné šíři, je pouze poskytován přehled o potřebné literatuře a informace o ní.
2. V rámci informačních služeb jsou poskytovány také služby rešeršní, kdy je čtenářům zpracován soupis informačních pramenů k určitému tématu. Rešerše je placená služba a čtenář si ji objednáva vyplněním objednávkového formuláře. Rešerše je zpracována po zaplacení paušálního poplatku uvedeného v platném přehledu poplatků, který uživatel platí i v případě rešerše

s nulovým počtem záznamů. Další poplatky se platí dle počtu nalezených záznamů (viz přehled poplatků).

3. Při složitějším dotazu si knihovna může stanovit odpovídající termín vyřízení.

## VIII. Elektronické služby

1. Při práci na PC je zakázáno konzumovat jídlo a pítí.
2. Internet je v MKS zpřístupněn jako zdroj informací sloužících výhradně k osobní potřebě uživatelů a především pro studijní účely.
3. Služby internetu a textových a tabulkových programů mohou využívat v čítárně registrovaní čtenáři nebo neregistrovaní zájemci po zaplacení jednorázové registrace; v dětském oddělení pouze registrovaní čtenáři. Přístup k internetu bez poplatku je možný v hale před čítárnou.
4. Knihovna čtenářům nabízí:
  - využívání internetu a dostupných databází
  - využívání textových a tabulkových programů
5. Čtenář nahlásí pracovníkům knihovny zahájení a ukončení práce s počítačem. Po ukončení práce musí zůstat počítač ve stavu, ve kterém byl předán obsluhou.
6. Při využívání výpočetní techniky nebo přístupu k internetu v knihovně může docházet k zaznamenávání nezbytných technických a provozních údajů (např. IP adresa, čas přístupu) výhradně za účelem zajištění bezpečnosti provozu, ochrany majetku knihovny a prevence zneužití služeb, a to v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů (GDPR).
7. Každý uživatel má právo pracovat na počítači 30 minut. Tuto dobu lze prodloužit, není-li přítomen další zájemce.
8. U jednoho počítače mohou pracovat nejvýše 2 uživatelé.
9. Informace a soubory získané při práci na počítači si uživatel může vytisknout nebo nahrát na flashdisk.
10. Uživatelé mohou používat pouze předinstalovaný software.
11. Uživatel nesmí:
  - nahrávat na pevný disk jakékoliv soubory
  - provádět jakékoliv změny programů – nahrávat, rušit, vytvářet nebo modifikovat soubory, či adresáře, měnit nastavení software
  - resetovat nebo vypínat počítač
  - navštěvovat webové stránky, které prezentují obsah odporující právním předpisům ČR.
12. Uživatel nese plnou odpovědnost za případné zásahy do konfigurace počítače, které by jakýmkoli způsobem mohly mít vliv na provoz počítače nebo sítě. Je zodpovědný za škody vzniklé neodbornou manipulací s prostředky výpočetní techniky, včetně škod způsobených jím zanesenými počítačovými viry.
13. Získané informace (v jakékoliv formě a na jakémkoliv médiu) slouží výhradně k osobní potřebě uživatele a k jeho studijním účelům. Není povoleno je jakýmkoli způsobem dále rozšiřovat nebo jinak využívat zejména ke komerčním účelům.
14. Uživatel je povinen respektovat autorskoprávní ochranu dat (viz zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) a ostatní předpisy.

15. Knihovna nenese odpovědnost za kvalitu a rychlost připojení k internetu ani za obsah souborů stažených z internetu. Rychlost připojení jednotlivých stanic k internetu není garantována. Nemůže být proto nárokována ani dostupnost internetových služeb, vyžadujících vyšší datovou propustnost, než jaká je k dispozici. Knihovna nenese odpovědnost za nefunkčnost webů třetích stran z důvodu nekompatibility s instalovaným prohlížečem.
16. Uživatel smí používat v prostorách knihovny svůj vlastní přenosný počítač a připojit se do sítě Wi-Fi. Pouze je třeba požádat o přístupové heslo. Knihovna není odpovědná za závazky, jež by mohly z činnosti uživatelů používajících službu Wi-Fi vyplynout vůči třetím osobám.

## **IX. Reprografické služby**

1. Reprografické služby se poskytují z fondů knihovny, anebo z fondů knihovnou vypůjčených v rámci meziknihovnických služeb. Uživatel, pro kterého byla kopie zhotovena, je povinen s ní zacházet v souladu s ustanoveními příslušných zákonných norem.
2. Knihovna odmítne zhotovení kopie, je-li v rozporu s právními předpisy.

## **X. Pořádková opatření, poplatky, ceny a pokuty**

1. Uživatel knihovny je povinen zachovávat knihovní řád, řídit se předpisy a směrnicemi pro činnost knihoven a pokyny pracovníků knihovny, chránit zařízení knihovny a její fondy, katalogy a čtenářské pomůcky, podrobit se kontrolním opatřením nutným pro udržení pořádku a ochrany majetku ve správě knihovny.
2. Uživatel nesmí ostatní návštěvníky ani personál knihovny obtěžovat, ohrožovat a omezovat při jejich využívání služeb knihovny, resp. při plnění pracovních povinností.
3. Čtenář je povinen dodržovat výpůjční lhůty. Nevrátí-li čtenář vypůjčené knihy včas, knihovna mu účtuje poplatky z prodlení podle platného přehledu poplatků. Upozornění na překročení lhůty knihovna zasílá pouze e-mailem nebo SMS. Čtenář je povinen knihovně uhradit poplatky i v případě, že mu oznámení o překročení lhůty nebylo doručeno. Upozornění na překročení lhůty jsou zasílána vždy po 14 dnech.
4. V případě, že ani po III. upomínce čtenář knihy nevrátí, bude mu zasláno předsoudní upozornění, za které zaplatí poplatek podle platného přehledu poplatků. Nebudou-li knihy vráceny do 30 dnů po zaslání předsoudního upozornění, budou vymáhány právní cestou současně s poplatky za upomínky a s náklady a poplatky za právní vymáhání.
5. Při překročení výpůjční lhůty u knih půjčených prostřednictvím meziknihovnické výpůjční služby, stanoví správa knihovny poplatek v takové výši, jakou nárokuje knihovna, v jejímž vlastnictví kniha je, navýšený o částku uvedenou v platném přehledu poplatků.
6. Za ztracenou nebo poškozenou knihu, časopis nebo jiný informační materiál je požadována náhrada, a to:
  - a) kniha, časopis nebo jiný informační materiál téhož vydání
  - b) kniha, časopis nebo jiný informační materiál jiného vydání
  - c) zaplacení pořizovací hodnoty materiálu

V případě c) je čtenář povinen zaplatit poplatek podle platného přehledu poplatků za nové knihovnické zpracování.

7. Za škody způsobené na ostatním majetku knihovny odpovídá uživatel podle obecně platných předpisů.
8. Pobyt v knihovně je zakázán osobám znečištěným, podnapilým nebo pod vlivem návykových látek. Ve všech prostorách knihovny je zakázáno kouřit (včetně elektronických cigaret).

9. Za ztrátu čtenářského průkazu stanoví knihovna poplatek uvedený v platném přehledu poplatků.
10. Za speciální služby účtuje knihovna poplatky podle platných ceníků.
11. Čtenářem knihovny přestává být:
  - a) kdo se odhlásí z řad čtenářů
  - b) kdo úmyslně nebo z nedbalosti zavíní poškození materiálů vypůjčených z fondů knihovny, nebo způsobí knihovně jinou škodu a odmítá poskytnout předepsanou náhradu,
  - c) kdo je ředitelkou knihovny z řad čtenářů vyloučen pro porušování knihovního řádu.

## **XI. Reklamační řád**

### **1. Reklamáce a její podání**

Pokud uživatel není spokojen:

- s kvalitou služby, kterou mu knihovna poskytla,
- s tím, že mu služba ze strany knihovny poskytnuta nebyla, ač měla být,
- s jednáním knihovníka, který službu poskytoval nebo její poskytnutí odepřel,
- s jakoukoliv další skutečností týkající se MKS.

má právo danou skutečnost reklamovat ve lhůtě patnácti dnů od okamžiku, kdy se o ní dozvěděl. Skutečnost, od jejíhož vzniku uplynuly více než dva roky, nelze reklamovat. Reklamací nelze uplatnit, pokud byly příslušné údaje již zlikvidovány.

Reklamáce se podává ústně obsluhujícímu knihovníkovi, písemně na adresu knihovny nebo elektronicky na adresu knihovna@mksokolov.cz. Pokud není možné reklamaci vyřídit ihned, knihovna může žádat, aby stěžovatel reklamaci podal písemně nebo elektronicky. Pokud tak stěžovatel neučiní, reklamáce se nevyřídí.

### **2. Obsah reklamáce**

Z reklamáce musí být patrné, kdo ji podává, na jakou skutečnost si stěžuje a jakou nápravu žádá. Je-li reklamáce podaná písemně, musí z ní být patrné, zda a kam má knihovna odeslat vyřízení reklamáce.

### **3. Lhůta a forma vyřízení reklamáce**

Reklamáce se vyřizuje zpravidla stejnou nebo obdobnou formou, jakou byla podaná, a to bez zbytečného prodlení. Není-li možno reklamaci vyřídit ihned, musí být vyřízena do jednoho měsíce ode dne podání.

### **4. Stížnost ředitele**

Není-li písemná reklamáce vyřízena včas nebo není-li s jejím vyřízením stěžovatel spokojen, může proti tomu podat stížnost ředitele knihovny.

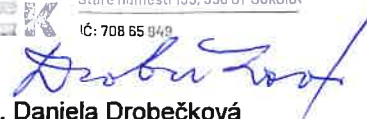
## **XII. Přílohy Knihovního řádu**

Ceník poplatků a služeb

### XIII. Závěrečná ustanovení

1. Připomínky, podněty a návrhy k práci knihovny lze podávat písemně nebo ústně vedoucí oddělení služeb nebo ředitelce knihovny, a to e-mailem: [knihovna@mksokolov.cz](mailto:knihovna@mksokolov.cz) nebo telefonicky: 352 622 505 a 359 808 415 (vedoucí služeb) nebo 352 602 067 (ředitelka). Vyřizování stížností se řídí Reklamačním řádem, který je součástí tohoto Knihovního řádu.
2. Výjimku z ustanovení tohoto řádu může v závažných případech povolit ředitelka organizace.
3. Tento knihovní řád a doplněk o osobních údajích čtenářů nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2026.

 MĚSTSKÁ KNIHOVNA  
SOKOLOV  
Staré náměstí 135, 356 01 Sokolov  
IČ: 708 65 949



**Mgr. Daniela Drobečková**  
ředitelka Městské knihovny Sokolov

V Sokolově 29. 12. 2025