

Reklamační řád Městské knihovny v Broumově

1. Uživatel (dále jen „stěžovatel“), který není spokojen s kvalitou služeb Městské knihovny v Broumově nebo jednáním zaměstnance, má právo danou skutečnost reklamovat, nejpozději do 7 kalendářních dnů od okamžiku, kdy nastala.
2. Z reklamace musí být patrné, kdo ji podává, na jakou skutečnost si stěžuje a jakou nápravu žádá.
3. Pokud se reklamace podává ústně, za její vyřízení je zodpovědný vedoucí knihovny. Pokud není možné reklamaci vyřídit ihned, Městská knihovna v Broumově může žádat, aby stěžovatel podal reklamaci písemně. Pokud tak stěžovatel neučiní, reklamace se nevyřídí a má se za to, že nebyla podána.
4. Je-li reklamace podávána písemně, musí z ní být patrné, zda a kam má Městská knihovna v Broumově odeslat vyřízení reklamace. Písemnou reklamaci lze podávat též elektronicky na e-mailovou adresu: *vedouci@knihovnabroumov.net*
5. Ústní i písemná reklamace se vyřizuje bez zbytečného prodlení, písemné vyřízení pak nejpozději do 30 dnů ode dne podání. Za vyřízení reklamace je zodpovědný vedoucí knihovny.
6. Pokud stěžovatel není s vyřízením reklamace (nápravou) spokojen, může podat písemnou stížnost u vedoucího Městské knihovny v Broumově.