

# A TAHY OLGA VÁROSI KÖNYVTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

## I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy a Tahy Olga Városi Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre, minőségbiztosítási elveinek megfelelően biztosítsa a használói visszajelzéseket.

2. A panaszkezelési eljárás alapja a panasz. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.

3. A Könyvtár a panasz megtételére az alábbi két eljárási lehetőséget biztosítja:  
nem hivatalos, illetve hivatalos panaszkezelési eljárás.

a) A nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, kifogását; hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt. Ebben az esetben nem kell kitölteni a panaszfelvételi űrlapot.

b) A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik. A hivatalos eljárás során minden esetben ki kell tölteni a panaszfelvételi űrlapot.

4. Alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.

## II. A panasz benyújtásának módja

A Könyvtár a panaszok benyújtására az alább felsorolt kommunikációs lehetőségeket biztosítja, eljárást csak az így megjelölt módon lehet kezdeményezni:

### 1. Személyesen

Nyitvatartási időben a Könyvtár épületében lehet panasszal élni.

### 2. Telefonon

Nyitvatartási időben a +36-49/331-685 telefonos elérhetőségen.

### **3. Írásban**

#### **a) Postai úton**

a Könyvtár címére (3441 Mezőkeresztes, Összekötő u. 28.), a Vezetőségnek küldött levélben.

#### **b) Elektronikusan**

E-mailben a [kereszteslib@gmail.com](mailto:kereszteslib@gmail.com) címre. Az e-mailhez minden esetben csatolni kell a honlapról letölthető, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

#### **c) Személyesen**

a könyvtár információs pultjánál a kitöltött, aláírt panaszfelvételi űrlap alapján.

### **III. Hivatalos panaszkezelési eljárás**

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: Űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető, a Könyvtár csak ennek alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását. A hivatalos panasz megtételéhez szükséges űrlapok megtalálhatóak a könyvtár honlapján, valamint az információs pultnál elhelyezett panaszláda mellett.

A Tahy Olga Városi Könyvtár csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. A panaszos szóban tett panaszát nem hivatalos panaszként kezeli a könyvtár, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása. A hivatalos panaszt írásban kell megtenni, melyet különböző csatornákon juttathat el a panaszos az intézmény vezetőjének.

2. A Könyvtár az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

### **IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők**

A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt még a benyújtás napján, a postai úton vagy e-mailben érkezett panaszt pedig a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

### **V. Az űrlapok hitelesítése**

1. Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.
2. Az elektronikusan küldött panaszbejelentési űrlap aláírás nélkül is érvényes.
3. A telefonos panaszbejelentés nem hivatalos, azt jelzésértékűnek kell tekinteni, de a panaszosnak mindenképpen be kell jönnie a könyvtárba, hogy kitöltse a panaszfelvételi űrlapot, amelyet aláírásával hitelesít.
4. Névtelenül beküldött panaszokkal a könyvtár nem foglalkozik

## **VI. A panasz elbírálása**

1. A panasz elbírálását a Könyvtár vezetője végzi, de minden esetben iktatják az űrlapot.
2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag vezetői/helyettesi ellenjegyzéssel érvényes.
3. A válaszadási határidő a panasz beérkezésétől, nyilvántartásba vételétől számított 10 munkanap.
4. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail cím) kell értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához további információra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről írásban tájékoztatja.
5. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a Könyvtár 5 évig megőrzi az irattárában, és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

## **VII. A panasz felülvizsgálata**

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, vagy panaszát új információval szeretné kiegészíteni, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. sz. mellékletében található felülvizsgálati űrlapon kell benyújtani személyesen vagy írásban (postai úton vagy e-mailben), az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással.
3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérésektől eltekintve (4-5. pont) megegyeznek az alapeljárás szabályaival.
4. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 5 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail) értesíti a kérelmezőt.
5. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár vezetője dönt a helyettessel történt konzultáció során.
6. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag vezetői/helyettesi ellenjegyzéssel ellátva érvényes.
7. A hivatalos panaszkezelési eljárás a panasz, ill. a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul.

Mezőkeresztes, 2016. november. 25.

Bódizs Nóra  
mb. intézményvezető

## 1. sz. melléklet

<b>TAHY OLGA VÁROSI KÖNYVTÁR</b> <b>MEZŐKERESZTES</b>	<b>PANASZFELVÉTELI ŰRLAP</b>
--	------------------------------

A panaszos neve:		Dátum:	
Az olvasójegyén szereplő egyedi azonosító (az olvasójegy száma)		Ikt.szám:	
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy email):			
A panasz tárgya, rövid leírása:			
A panaszos aláírása:		A panaszfelvevő aláírása:	
Válasz a panaszra:			
Vezetői/helyettesi aláírás:		Dátum:	

## 2. sz. melléklet

<b>TAHY OLGA VÁROSI KÖNYVTÁR</b> <b>MEZŐKERESZTES</b>	<b>FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM</b>
--	--------------------------------

A panaszos neve:		Dátum:	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):			
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy email):			
A felülvizsgálati kérelem tartalma:			
A panaszos aláírása:		A panaszfelvevő aláírása:	
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:			
Vezetői/helyettesi aláírás:		Dátum:	