

# Panaszkezelési szabályzat



Békés, 2017. április 3.

Erdősné Sági Mária

igazgató

## Tartalomjegyzék

1. Általános rendelkezések.....	2
2. A benyújtás módja. ....	2
3. Hivatalos panaszkezelési eljárás .....	3
4. A panasz felülvizsgálata.....	4
5. A panaszkezeléssel kapcsolatos további teendők. ....	4
6. Záró rendelkezések .....	5
7. Mellékletek .....	6
7.1. Panaszfelvételi űrlap.....	6
7.2. Panasz Felülvizsgálati kérelem.....	7

## 1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár panaszkezelési szabályzatának célja, hogy az intézmény a minőségbiztosítási elveknek megfelelően egységesen kezeljen minden, a könyvtárhasználó felől érkezett, a könyvtár esetleges hiányosságaival, működésével, vagy szolgáltatásaival szemben megfogalmazott panaszt.

A panaszkezelési eljárás során megadott személyes adatok kizárólag az adott panasszal kapcsolatos nyilvántartás célját szolgálják, ezen adatokat a könyvtár harmadik fél részére nem adja át.

A könyvtár a beérkezett panaszokat és a panaszosokat minden megkülönböztetés nélkül ugyanazon egyenlő szabályszerű eljárásban részesíti a minőség javításának érdekében.

A felmerült panaszok nyilvántartása, kivizsgálása és értékelése egységes szabályrendszer szerint történik.

**A könyvtár a panaszt benyújtási módja alapján két eljárási forma szerint kezeli:**

Nem hivatalos panaszkezelési eljárás: A panaszos ebben az esetben kifogást emel a könyvtár működésével, szolgáltatásaival szemben. Ezen eljárási forma alá eső panaszokat a vezető, értékeli, de nem iktatja. A könyvtár jelzi a panaszos számára a hivatalos panaszkezelési eljárási módot. A könyvtár hivatalos választ nem ad a nem hivatalosan benyújtott panaszra.

Hivatalos panaszkezelési eljárás: A panaszos ezen eljárás esetében a honlapról letölthető, vagy személyesen az olvasószolgálati pultoknál átvehető hivatalos panaszkezelési űrlapon emel kifogást a könyvtár működésével, szolgáltatásaival szemben. Hivatalos panaszkezelési eljárás minden esetben az igazgató hivatalos válaszával zárul.

## 2. A BENYÚJTÁS MÓDJA.

Nem hivatalos panasz esetében:

- Személyesen benyújtott szóbeli panasz.
- Telefonon benyújtott panasz.
- E-mailen nem hivatalos panaszkezelési űrlapon benyújtott panasz.

- Postai úton nem hivatalos panaszkezelési úrlapon benyújtott panasz.

Hivatalos panasz esetében:

- Hivatalos panaszkezelési úrlapon, személyesen benyújtott panasz.
- Hivatalos panaszkezelési úrlapon, e-mailen benyújtott panasz.
- Hivatalos panaszkezelési úrlapon, postai úton benyújtott panasz.

**A panasz benyújtása az alábbi címekre történhet.**

- Személyesen: a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárban bármelyik olvasószolgálati pultnál, nyitvatartási időben. Cím: 5630 Békés Széchenyi tér 4.
- E-mailben: a [bekesikonyvtar@bekesikonyvtar.hu](mailto:bekesikonyvtar@bekesikonyvtar.hu) e-mail címre csatolmányként elküldve.
- Postai úton: Békés Városi Püski Sándor Könyvtár 5630 Békés Széchenyi tér 4. Pf.: 45.

### **3. HIVATALOS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS**

A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár kizárólag a panaszkezelési szabályzat 2-es pontjában megfogalmazott és a panaszkezelési szabályzat 1. mellékleteként bemutatott úrlapon, hivatalos formában benyújtott, részletesen és megfelelő módon kitöltött panaszok esetében biztosítja a hivatalos eljárás lefolytatását.

Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik, vagy hiányos a panasz nem hivatalosnak tekintendő, így hivatalos panaszkezelési eljárás alá nem esik.

A hivatalosan személyesen, vagy postai úton benyújtott panasz a beérkezés napján kerül nyilvántartásba. Az elektronikusan (e-mailben) benyújtott panasz hetente egyszer, kinyomtatva kerül iktatásra.

**A panaszok elbírálása:**

A panaszok a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárban minden esetben az intézmény igazgatójához kerülnek, aki hivatalos panasz esetében a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanapon belül írásban hivatalos választ ad a panasz elbírálásáról a panaszfelvételi úrlapon megjelölt elérhetőségek egyikére.

A panaszt érintő esetleges további szükséges vizsgálatok megnyújthatják a panaszkezelés idejét. Ebben az esetben a könyvtár igazgatója írásban értesíti a panaszost az eljárási folyamat megnyújtásának okáról és az eljárás módosított határidejéről.

A megfelelő formában benyújtott panaszokat a Békés Városi Püski Sándor Könyvtár az irattárában 5 évig őrzi.

## **4. A PANASZ FELÜLVIZSGÁLATA.**

A panaszos abban az esetben, ha nem elégedett a panaszára hivatalosan érkezett válasszal, vagy azzal nem ért egyet, kérheti annak felülvizsgálatát.

A panaszos a felülvizsgálati kérelmet a panaszkezelési szabályzat 2. mellékleteként bemutatott felülvizsgálati űrlapon kezdeményezheti. A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár a hivatalos formában benyújtott, részletesen és megfelelő módon kitöltött felülvizsgálati kérelmi űrlap esetében biztosítja a hivatalos eljárás lefolytatását, amelynek tartalmaznia kell az alapeljárás iktatószámára való hivatkozást, valamint a felülvizsgálati kérelem indoklását.

A panasz felülvizsgálati kérelmének eljárása során, a benyújtott felülvizsgálati kérelem indoklásának alapján a könyvtár igazgatója dönti el, hogy a panasz kivizsgálásába bevonja-e a fenntartót. A hivatalos válasz a felülvizsgálati kérelemre a könyvtár igazgatójának döntésétől függően, a fenntartó képviselőjének és vagy a könyvtár igazgatójának együttes ellenjegyzésével ellátott. A panasz felülvizsgálata a panaszkezelés utáni második, legfelső egyben utolsó szint.

## **5. A PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS TOVÁBBI TEENDŐK.**

A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár a könyvtárhasználók hivatalosan benyújtott panaszairól és az azokra adott válaszokról, megoldási intézkedésekről iktatott panaszkezelési nyilvántartást vezet, amelyet benyújtástól számított öt évig őriz meg.

## 6. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és a panaszkezelési nyilvántartás űrlapjai, elérhetők az olvasószolgálati pultoknál, valamint a könyvtár honlapján: [www.bekesikonnyvtar.hu](http://www.bekesikonnyvtar.hu) A szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

A szabályzat 2017. május 2-án lép életbe.

Melléklet: 1. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap

2. sz. melléklet: Panasz Felülvizsgálati kérelem

## 7. MELLÉKLETEK

### 7.1. PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

Panasztevő neve:	Olvasójegy száma:
Panaszos címe:	Panasz tárgya:
	Dátum:
Panaszos elérhetőségei (e-mail, telefon):	
Panasz leírása:	
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum	Könyvtárigazgató aláírása

## 7.2. PANASZ FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

Panasztevő neve és olvasójegy száma:	Panasz iktatószáma:
	Dátum:
Panaszos címe:	
Panaszos elérhetőségei (e-mail, telefon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
Panaszos aláírása	Felülvizsgálati kérelmet átvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum	Könyvtárigazgató aláírása