



Ady Endre Könyvtár Hatvan
www.konyvtarhatvan.hu

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2019. január 1-től

1./Általános rendelkezések

- 1.1. Jelen szabályzat célja, hogy a hatvani Ady Endre Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári feladatainak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályzatot hozzon létre.
- 1.2. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.
- 1.3. A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, majd megfogalmazni a javító intézkedéseket.
- 1.4. Panasznak minősül minden, a Könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásával, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.
- 1.5. Panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben kifogást, panaszt tesz.
- 1.6. A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé: hivatalos, és nem hivatalos panaszkezelési eljárást.
- 1.7. *Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:* ekkor a panaszos célja, csupán az, hogy szóban jelezze az észrevételét, ill. kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válasza a Könyvtár részéről nem tart igényt.
- 1.8. *Hivatalos panaszkezelési eljárás:* ebben az esetben a panaszos hivatalos választ igényel a Könyvtár részéről, ezért nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés az igazgató hivatalos válaszával zárul.
- 1.9. A Könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezeli.
- 1.10. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL törvény (kulturális törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről) alapján készült.

2./ A panasz benyújtásának módjai

A Könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít.

Hivatalos panaszkezelési eljárást a következő módon lehet kezdeményezni:

- *személyesen*, nyitvatartási időben az erre a célra készített panaszbejelentő űrlapon
- *postai úton* a Könyvtár címére (Ady Endre Könyvtár 3000 Hatvan Radnóti tér 2.)
- *e-mailben* (aekhatvan@gmail.com)
- *telefonon* a könyvtár nyitvatartási idejében (37/542-110)
- *faxon* (37/341-275)

- a honlapon elhelyezett panaszbejelentő űrlapon

Minden más úton benyújtott panasz esetében nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

3./ Hivatalos panaszkezelési eljárás

- 3.1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. sz. melléklete (Panaszbejelentő űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
- 3.2. A Panaszbejelentő űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.
- 3.3. A személyesen benyújtott panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.
- 3.4. A telefonon jelzett, a postai, illetve e-mail útján érkezett panaszt azonnal nyilvántartásba kell venni panaszbejelentő űrlapon, melyet a könyvtár munkatársa tölt ki.
- 3.5. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a könyvtár nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalma:

- Panaszbejelentő űrlap
- Panaszkezelési űrlap
- Felülvizsgálati kérelem űrlap

4./ A panaszok elbírálása

- 4.1. A panasz elbírálását a könyvtár panasszal érintett gyűjteményének vezetője, az igazgatóhelyettes és a könyvtár vezetője közösen végzik.
- 4.2. A panaszra adott hivatalos válasz a könyvtárvezető ellenjegyzésével ellátva érvényes.
- 4.3. A benyújtott panasszal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap.
- 4.4. A szóbeli, azaz a személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, a panaszról az ügyintéző panaszbejelentő lapot vesz fel.
- 4.5. A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes és az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.
- 4.6. A hivatalos válaszáról a panaszost a jelen szabályzat 2. sz. melléklete (Panaszkezelési űrlap) kitöltésével, az űrlapon általa megadott módon írásban kell értesíteni.
- 4.7. Az űrlapokat a könyvtár 5 évig megőrzi.
- 4.8. A panaszkezelési eljárás a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válasszal zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésekről a panasztevőt írásban kell tájékoztatni, és a panaszra adott, indoklással ellátott választ a panasz felvételét követő 5 munkanapon belül kell kiküldeni.

5. A panasz felülvizsgálata

- 5.1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszában foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információkkal egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
- 5.2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú melléklete (Felülvizsgálati kérelem) űrlapon, az alapeljárás ügyszámára hivatkozással kell benyújtani.
- 5.3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai megegyeznek az eljárásra vonatkozókkal.
- 5.4. A felülvizsgálati kérelemről, a könyvtár 10 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.
- 5.5. A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek. A szabályzatot a munkatársak és a Minőségirányítási Tanács egyetértésével az intézmény igazgatója hagyja jóvá.

A hatvani Ady Endre Könyvtár Panaszkezelési Szabályzata 2019. január 1-jétől lép életbe.

Jóváhagyta:

Sinkovics Erika
könyvtárigazgató

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő űrlap
2. sz. melléklet: Panaszkezelési űrlap
3. sz. melléklet: Felülvizsgálati kérelem űrlap

1. sz. melléklet

Panaszbejelentő űrlap

| | |
|--|-------------------------|
| Bejelentő neve: | Dátum: |
| Bejelentő elérhetőségei: Olvasójegyen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód): E-mail címe: Telefonszáma: Lakcíme: | |
| Panasszal érintett szervezeti egység: | A panasz tárgya: |
| A panasz rövid leírása: | |
| A panaszos aláírása: | |
| A panaszt a könyvtár nevében fogadó személy neve: | |

2. sz. melléklet

Iktatószám:

Panaszkezelési űrlap

| | |
|--|----------------------------|
| Bejelentő neve: | A panasz időpontja: |
| Bejelentő elérhetőségei: Olvasójegyén szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód): E-mail címe: Telefonszáma: Lakcíme: | |
| A panasz tárgya, rövid leírása: | |
| A panaszt a könyvtár nevében fogadó személy neve: | |
| A panasz kivizsgálásának eredménye: | |
| Az esetleg szükséges intézkedések megnevezése: | |
| Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve: | |
| Aláírás: | |

3. sz. melléklet

Iktatószám:

Felülvizsgálati kérelem

| | |
|--|---------------|
| Bejelentő neve: | Dátum: |
| Bejelentő elérhetőségei: Olvasójegyén szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód): E-mail címe: Telefonszáma: Lakcíme: | |
| A panasz iktatószáma: | |
| A felülvizsgálati kérelem tartalma: | |
| A panaszos aláírása: | |
| A panaszfelvevő aláírása: | |
| Válasz a felülvizsgálati kérelemre: | |
| Igazgató aláírása: | |