

# A Földes Községi Könyvtár

## Panaszkezelési Szabályzata

### *Első rész*

#### **I. Általános rendelkezések**

1. Jelen szabályzat célja, hogy a Földes Községi Könyvtár funkcióinak és a minőségbiztosítási elvárásoknak a figyelembe vételével könyvtári panaszkezelési szabályozást valósítson meg és a könyvtárhasználók egyformán tudjanak panaszt tenni a könyvtár tevékenységével és szolgáltatásaival kapcsolatban.

2. A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni szükséges és meg kell fogalmazni a javító intézkedéseket.

3. A Földes Községi Könyvtár a panasz megtételére két eljárási formát tesz lehetővé:

***Nem hivatalos panaszkezelési eljárás*** esetén a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen. Hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt.

***A hivatalos panaszkezelési eljárás*** során minden egyes panasz hivatalos nyilvántartásba kerül, amelyre igazgatói válasszal záruló panaszkezelés történik.

A könyvtár minden panaszt a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel, függetlenül annak benyújtási módjától.

#### **II. A panasz benyújtásának módjai**

***Személyesen:*** nyitvatartási időben a kölcsönző pultnál vagy az irodában.

***Írásban:*** postai úton a Földes Községi Könyvtár címére küldött levél útján (4177 Földes, Karácsony Sándor tér 6.)

***Telefonon:*** az 54/531-041 és 54/531-042 telefonszámokon.

***E-mail útján:*** az [fkonyvtar@gmail.com](mailto:fkonyvtar@gmail.com) címen. A *tárgy mezőben* fel kell tüntetni, hogy panaszt kíván tenni. Az e-mailben beérkezett panaszokhoz munkatársaink kitöltik panaszfelvételi űrlapot, melyet csatolunk az eredeti levélhez.

### *Második rész*

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

1. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni.

2. Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár igazgatója vizsgálja ki.

3. A Földes Községi Könyvtár a beérkezett panaszokat egységes, áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

#### **IV. Panaszfelvételi űrlap**

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető.

2. A könyvtár csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.

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

#### **V. Az űrlapok hitelesítése**

1. Az űrlap személyes, illetve postai úton történő benyújtása esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

2. A telefonos panaszbejelentés útján, a könyvtár munkatársa által kitöltött, illetve e-mailen keresztül elküldött űrlapot a panaszosnak a benyújtást követő 5 munkanapon belül lehetősége van ellenőrzés céljából személyesen megtekinteni, aláírásával hitelesíteni. A könyvtár a kiállított űrlapot külön kérésre a panaszos által megadott e-mail címre elküldi. A panaszos az észrevételeit az elküldés napját követő 5 munkanapon belül teheti meg. Amennyiben az elküldés napját követő 5 munkanapon belül a panaszos nem él ezzel a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik.

#### **VI. A panaszok elbírálása**

1. A panasz elbírálását a könyvtár igazgatója végzi és az arra adott válasz az ő aláírásával érvényes.

2. A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 15 munkanap.

3. A hivatalos válaszról a panaszost az általa megadott módon írásban tájékoztatni kell. Amennyiben az űrlap tartalma alapján további információkra, adatokra van szükség, a könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.

#### **VII. A panasz felülvizsgálata**

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

2. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani, az alapeljárás ügyszámára való hivatkozással.

3. A felülvizsgálati kérelemről a könyvtár 15 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben az általa megjelölt módon értesíti a panaszost.
4. A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról a könyvtárigazgató dönt, a hivatalos választ ő írja alá.
5. A panaszkezelési eljárás következő szintje a Földes Nagyközségi Önkormányzat jegyzője (4177, Földes, Karácsony Sándor tér 6.), amely egyúttal a legfelsőbb szintje és a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. A könyvtár saját panaszkezelési rendszerében egy adott panaszüggyel kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

### *Harmadik rész*

#### **VIII. További adminisztrációs teendők**

1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a könyvtár 5 évig megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja annak megtekintését.
2. A könyvtár minden panasz kivizsgálása után - amennyiben szükséges és lehetséges - javító intézkedéseket hoz a panaszok megismétlődésének megakadályozására, a levonható tapasztalatokat pedig beépíti a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

#### **Záró rendelkezések**

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték és a benne foglaltakkal egyetértettek.  
A szabályzatot a könyvtár a honlapján közzéteszi.  
A szabályzat 2016. június 1-től lép érvénybe.

**Melléklet:** *1. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap*

Földes, 2016. május 31.

Gondáné Gaál Annamária  
könyvtárigazgató

1. sz. melléklet

Ügyszám: .....

(Hivatkozási szám felülvizsgálati kérelem esetén.)

**Az alábbi bejelentést *hivatalos / nem hivatalos* (eljárás keretében kérem kivizsgálni.**

(A megfelelő rész aláhúzendó.)

**PANASZFELVÉTELI ŰRLAP**

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (telefon, e-mail):	Az olvasójegy száma:
A panasz tárgya, rövid leírása:	
A panaszos aláírása	A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	
Igazgató aláírása:	Dátum: