

Iktatószám: 26/2017.

Panaszkezelési Szabályzat

Városi Könyvtár Lenti

Hatályos: 2017. július 1.

Jóváhagyta:

Német-Baksa Judit

Német-Baksa Judit
igazgató

Lenti, 2017. június 28.



Tartalomjegyzék

1. Általános rendelkezések	3
2. A panasz benyújtásának módja.....	4
3. Hivatalos panaszkezelési eljárás	5
4. A panasz felülvizsgálata, felülvizsgálati kérelem:	5
5. A panasz nyilvántartása	6
Melléletek	7
1. számú melléklet: Panaszfelvételi űrlap.....	7
2. számú melléklet: Felülvizsgálati kérelem űrlap	8
3. számú melléklet: Panaszkezelési lap.....	9

1. Általános rendelkezések

1.1 A Városi Könyvtár Lenti (továbbiakban: Könyvtár) Panaszkezelési Szabályzata célja, hogy egységes szabályozás alapján biztosítsa a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszok nyilvántartását, hatékony és gyors kezelését, értékelését.

1.2 A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettségének emelése, és igényeik legmagasabb mértékű kielégítése érdekében történik. A minőségi működés érdekében a Könyvtár a panaszokat dokumentálja, elemzi és felhasználja működésének, tevékenységének, szolgáltatásainak javítására. Kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a panaszokra gyors, pontos, közérthető választ adjon.

1.3 A Könyvtár a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a beérkezett panaszokat. A panaszokat és a panaszosokat objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon az eljárás és szabályok keretében kezeli.

1.4 Panasz: minden, szóban vagy írásban, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, jogszabályi háttér vagy etikai normák megsértésével szemben felmerülő, konkrét, egyértelműen megfogalmazott, egyéni vagy közösségi bejelentés, sérelem, észrevétel, kifogás, reklamáció. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

1.5 Panaszkezelési eljárási formák:

a) **Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:** a panaszos célja, hogy észrevételét jelezze, kifogás jellegű bejelentéssel éljen, a Könyvtár részéről hivatalos válaszra nem tart igényt.

b) **Hivatalos panaszkezelési eljárás:** minden esetben nyilvántartásba kerülő, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapon benyújtott, az olvasó- és tájékoztató szolgálat vezetője által hivatalos válasszal záruló panaszkezelési eljárás.

1.6 A Panaszkezelési Szabályzat az *1997. évi CXL. törvény, a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről*, valamint a *Városi Könyvtár Lenti Szervezeti és Működési Szabályzata 2. számú melléklet Könyvtárhasználati Szabályzat 1.4 Olvasói észrevételek* fejezete figyelembe vételével készült.

1.7 A Könyvtár a panaszkezelési eljárás során bekért adatokat mindenkor a hatályban lévő adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

2. A panasz benyújtásának módja

2.1 Személyesen: nyitvatartási időben a Könyvtár (Városi Könyvtár Lenti, 8960 Lenti, Templom tér 5.) épületében a felnőtt kölcsönző részlegében, az olvasószolgálat munkatársainál vagy a Könyvtár igazgatójánál.

2.2 Írásban:

- a) **postai úton:** levélben (Városi Könyvtár Lenti, 8960 Lenti, Templom tér 5.; 8961 Lenti, Pf. 93.), a felnőtt kölcsönző részlegben elhelyezett vagy a honlapról letölthető, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapon.
- b) **elektronikusan:** e-mail-ben a vkleni@lentikonyvtar.hu címen, amelyhez csatolni kell a honlapról letölthető, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

2.3 Egyéb módon:

- a) az **Olvasók Könyvében**,
- b) a **Könyvtár Facebook-oldalain**
<https://www.facebook.com/lentikonyvtar>
<https://www.facebook.com/Gyermekk%C3%B6nyvt%C3%A1r-Lenti-375467095829017/>
- c) a **honlap Vendégkönyvében**
<http://www.lentikonyvtar.hu/vendegkonyv/oldal/113>
vagy **Fórumában** <http://www.lentikonyvtar.hu/forum/oldal/179>
- d) **telefonon** a Könyvtár nyitvatartási idejében az alábbi telefonszámokon (a hivatalos panasztételi szándékot jelezni kell):
Igazgató: +36 92 551-065
Kölcsönző szolgálat: +36 92 551-066

Az egyéb módon megtett panaszokat a Könyvtár azzal a kitéttel fogadja, hogy ezekben az esetekben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására, és a panaszokat mindaddig nem hivatalos panaszként kezeli, amíg a panasz a szabályosan kitöltött és a panaszos aláírásával hitelesített panaszfelvételi űrlapon, jelen szabályzat 2.1 és 2.2 fejezetében meghatározott módon nem kerül benyújtásra.

3. Hivatalos panaszkezelési eljárás

3.1 Panaszfelvételi űrlap: Hivatalos panaszkezelési eljárás csak jelen szabályzat 1. számú mellékletének (Panaszfelvételi űrlap) szabályos, hiánytalan kitöltésével kezdeményezhető, a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását a Könyvtár csak ez alapján biztosítja. A Panaszfelvételi űrlap nyomtatott formában a Könyvtár felnőtt kölcsönző részlegében került elhelyezésre, illetve a Könyvtár honlapjáról letölthető.

3.2 Panaszfelvételi űrlapok hitelesítése:

- a) A személyesen vagy postai úton benyújtott Panaszfelvételi űrlap tartalmát a panaszosnak aláírásával hitelesíteni kell.
- b) Az elektronikusan beküldött és a Könyvtár által kinyomtatott Panaszfelvételi űrlapot a panaszos a benyújtást követő 5 munkanapon belül személyesen is megtekintheti, és aláírásával hitelesítheti, 5 munkanapot meghaladóan a Panaszfelvételi űrlapot a Könyvtár a panaszos aláírása nélkül is hitelesnek tekinti.

3.3 A Panaszfelvételi űrlapot az érkezése napján iktatni kell.

3.4 A panasz kivizsgálása a panasz beérkezésétől és nyilvántartásba vételétől számított 10 munkanapon belül történik meg és az olvasó- és tájékoztató szolgálat vezetőjének hatáskörébe tartozik.

3.5 A panaszkezelési eljárás zárása az olvasó- és tájékoztató szolgálat vezetője által a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válaszával történik, melyet a panasz beérkezését és nyilvántartásba vételét követő 10 munkanapon belül a panaszos részére postai úton megküld.

4. A panasz felülvizsgálata, felülvizsgálati kérelem:

4.1 A panaszos, amennyiben a panasz kivizsgálásával, vagy annak elbírálásával nem ért egyet, vagy panaszát új információval egészítené ki, a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással kérheti annak felülvizgálását. A Felülvizsgálati kérelem űrlap nyomtatott formában a Könyvtár felnőtt kölcsönző részlegében került elhelyezésre, illetve a Könyvtár honlapjáról letölthető.

4.2 A felülvizsgálati kérelem benyújtása:

A felülvizsgálati kérelem (szabályzat 2. számú melléklete) benyújtása írásban, a szabályosan, hiánytalanul kitöltött és a panaszos aláírásával hitelesített Felülvizsgálati kérelem űrlapon történik. A Felülvizsgálati kérelem űrlapot az érkezése napján iktatni kell.

a) **Személyesen:** nyitvatartási időben a Könyvtár (Városi Könyvtár Lenti, 8960 Lenti, Templom tér 5.) épületében a felnőtt kölcsönző részlegében, az olvasószolgálat munkatársainál vagy a Könyvtár igazgatójánál;

b) **Postai úton:** a Könyvtár igazgatójának címzett levélben (Városi Könyvtár Lenti, Német-Baksa Judit igazgató, 8960 Lenti, Templom tér 5.; 8961 Lenti, Pf. 93.).

4.3 A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár igazgatója dönt, és a kérelem beérkezését és nyilvántartásba vételét követő 10 munkanapon belül döntéséről a panaszost írásban, postai úton értesíti.

4.4 A Könyvtár a felülvizsgálati kérelem tárgyát képező panasz esetében saját panaszkezelési rendszerében további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

5. A panasz nyilvántartása

5.1 A Könyvtár a hivatalos panaszkezelési eljárás során benyújtott panaszokról Panaszkezelési nyilvántartást vezet, amely a panaszfelvételi űrlapokból (1. számú melléklet), a panaszra adott válaszokból, a felülvizsgálati kérelmekből (2. számú melléklet), a Panaszkezelési adatlapokból (3. számú melléklet) és a csatolt egyéb dokumentumokból áll.

5.2 A Könyvtár a nyilvántartást 5 évig az irattárban megőrzi.

5.3 Kérelmére a panaszosnak biztosítjuk a Panaszkezelési nyilvántartásban a panaszával kapcsolatos dokumentumok megtekintését.

Záradék

A Városi Könyvtár Lenti Panaszkezelési Szabályzata, a Panaszfelvételi űrlap és a Felülvizsgálati kérelem űrlap a Könyvtár felnőtt kölcsönző részlegében, valamint elektronikusan a könyvtár honlapján is (www.lentikonyvtar.hu) elérhető.

A Városi Könyvtár Lenti Panaszkezelési Szabályzata 2017. július 1-jén lép hatályba.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Panaszfelvételi űrlap
2. számú melléklet: Felülvizsgálati kérelem űrlap
3. számú melléklet: Panaszkezelési lap

Lenti, 2017. június 28.

Német-Baksa Judit
igazgató

Mellékletek

1. számú melléklet: Panaszfelvételi űrlap

Iktatószám:...../.....

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

Panaszos neve:*	
Panaszos elérhetőségei:*	
A panasz tárgya, rövid ismertetése:*	
Panaszos aláírása:*	Dátum:*
Panaszfelvevő aláírása:	Dátum:

Amennyiben hivatalos panaszkezelési eljárást kíván indítani, kérjük, szíveskedjen megadni a *-gal megjelölt kötelező adatokat!

2. számú melléklet: Felülvizsgálati kérelem űrlap

Iktatószám:...../.....

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

Panaszos neve:*	
Panaszos elérhetőségei:*	
Hivatkozási szám:* (a Könyvtár által a panaszra adott válasz iktatószáma)	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:*	
Panaszos aláírása:*	Dátum:*
Panaszfelvevő aláírása:	Dátum:

Kérjük, szíveskedjen megadni a *-gal megjelölt adatokat!

3. számú melléklet: Panaszkezelési lap

Iktatószám:...../.....

PANASZKEZELÉSI LAP

A panasz érkezésének dátuma:	
A panaszfelvevő személy neve, beosztása:	
A panasz kivizsgálásának határideje:	
Panaszos neve:	
Panaszos elérhetőségei:	
A panasz tárgya:	
A panasz kivizsgálásának eredménye:	
A szükséges intézkedés megnevezése:	
Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, beosztása:	
A panasztevő tájékoztatásának dokumentuma:	
Dátum:	igazgató