



Katona Lajos Városi Könyvtár Vác

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2016. január 1.

Jóváhagyta:

.....
Cserkaszky Györgyi
igazgató

I. Bevezető

A szabályzat célja, hogy a Katona Lajos Városi Könyvtár a nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes panaszkezelési szabályozást alakítson ki.

A panasz:

Panasz a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő a Könyvtár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Általános tájékoztatást, véleményt igénylő kérés nem minősül panasznak

A panaszos:

A panaszos általában a könyvtár tagja. De panaszos lehet az a személy is, aki nem tagja a könyvtárnak és nem valamely konkrét könyvtári szolgáltatással, hanem egyéb tevékenységét kifogásolja

A panaszkezelés alapelvei:

A könyvtár panaszokat és a panaszosokat objektív módon, megkülönböztetés nélkül ugyanolyan szabályok és elvek mentén kezeli.

A panaszkezelés során a könyvtár szakszerűen, a jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával jár el. A könyvtár minden panaszt a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

A panaszok hasznos információkat hordoznak a könyvtár számára, ezért a kivizsgálás, és értékelés során szerzett tapasztalatokat beépíti tevékenységébe, működési rendjébe.

A panasz megtételének két formáját különböztetjük meg, *hivatalos* illetve *nem hivatalos* panaszt.

Nem hivatalos panasz esetén a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, bejelentést tegyen, de nem vár a könyvtár részéről hivatalos választ.

Hivatalos panasz esetén mindig a panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint járunk el, nyilvántartásba kerül és valamely vezető válaszával zárul.

II. A panasz benyújtásának módja

A könyvtár a panaszok benyújtására, fogadására több lehetőséget biztosít:

1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a könyvtár *nem hivatalos* panaszként kezeli.

- Személyes, szóbeli panasz

Panasztételre lehetőség van személyesen nyitva tartási időben a könyvtár egyes részlegeinek tájékoztató illetve kölcsönző pultjánál.

- Telefonon történő szóbeli panasz

Telefonos panasztételre az alábbi telefonszámokon van lehetőség:

Felnőtt részleg: 27/316-335/ 109-es mellék vagy a 30/870-2899 mobil számon

Gyermekrészleg: 27/316-335/211-es mellék

Hangtár: 27/316-335/105-ös mellék

Szóbeli, személyesen vagy telefonon megtett panasz esetén a könyvtár nem indít hivatalos panaszkezelési eljárást.

2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz benyújtására az alábbiak szerint van lehetőség:

Személyesen

- nyitva tartási időben a felnőtt részlegben a műszakvezető könyvtárosnál a *panaszbejelentő* űrlapot (1. sz. melléklet) kitöltve.

- nyitva tartási időben a *panaszbejelentő űrlapot* (1. sz. melléklet) kitöltve és az egyes részlegek tájékoztató illetve kölcsönző pultjánál elhelyezett panaszládába helyezve. Az olvasók részére az űrlapokat a panaszláda mellett jól látható módon kell elhelyezni.

Postai úton

A Katona Lajos Városi Könyvtárnak (2600 Vác, Budapesti főút 37.) a igazgatónak küldött levél útján.

E mailben a klvk@konyvtar.vac.hu címen.

Hivatalos panaszkezelési eljárás indításához az e-mailnek az alábbiakat kötelezően tartalmaznia kell:

- a panaszos neve

- az olvasójegy száma (amennyiben könyvtári tag)
- a panaszos elérhetőségei
- A panasz leírása, tárgya
- dátum

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás:

Hivatalos panaszkezelési eljárás csak szabályosan kitöltött űrlap beadásával illetve a szükséges adatokat tartalmazó e mail küldésével kezdeményezhető.

A könyvtár bármely kötelezően kitöltött adat hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

1. A panaszok kezelése, nyilvántartása

A nyilvántartásba vétel határideje

A személyesen benyújtott panaszt lehetőség szerint még aznap, de legkésőbb a következő munkanapon,

Postai úton illetve e-mailben érkező panasz esetén az érkezés napján vagy a rákövetkező munkanapon,

Panaszláda útján érkező panasz esetén a hét egy meghatározott napján kell nyilvántartásba venni.

2. A panaszok elbírálása:

A panasz elbírálását az érintett részleg vezetője végzi, aki minden esetben köteles tájékoztatni az igazgatót vagy az igazgatóhelyettest.

A panaszokra adott válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 7 munkanap.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információk szükségesek, ezekről a panaszost a könyvtár tájékoztatja.

A hivatalos válaszról a könyvtár a panaszost az űrlapon megadott elérhetőségén írásban tájékoztatja. A panaszra adott válasz kizárólag az igazgató vagy igazgatóhelyettes jóváhagyásával ellátva érvényes.

3. Az űrlapok megőrzése:

A benyújtott űrlapokat és a kapcsolódó dokumentumokat a könyvtár legalább öt évig az irattárban megőrzi.

4. A panasz felülvizsgálata:

Amennyiben a panaszos a hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy panaszát új információkkal egészítené ki, kérheti a hivatalos válasz felülvizsgálatát.

Felülvizsgálati kérelmet a szabályzat 2. számú mellékletében található *Felülvizsgálati kérelem* szabályos kitöltésével és benyújtásával lehet kezdeményezni.

A felülvizsgálati kérelemről A Katona Lajos Városi Könyvtár fenntartóját képviselő *Vác Város Önkormányzat Intézményfelügyeleti és Humán Osztály vezetője* 15 munkanapon dönt. Határozatáról a kérelemben feltüntetett módon, írásban értesíti a panaszost valamint a könyvtár igazgatóját.

Vác, 2015. november 27.

1.sz. melléklet

Panaszbejelentő űrlap

Iktatószám: /2016.

Panaszos neve:	Olvasójegy száma:
Címe:	Tel., email:
A panasz leírása:	
Dátum:	
Panaszos aláírása	Panaszfelvevő aláírás
A vizsgálatért felelős személy:	
A vizsgálat határideje	
Válasz:	
Vezető aláírása	Dátum

2.sz. melléklet

Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Olvasójegy száma:
Címe:	Tel., email:
A panasz iktatószáma:	
A felülvizsgálati kérelem indoklása:	
Dátum:	
Panaszos aláírása	
A felülvizsgálat eredménye, megállapításai:	
Dátum: osztályvezető aláírása

