



# Solymár Imre Városi Könyvtár Panaszkezelési szabályzata

Bonyhád, 2021. december 15.

*Schnell-Nagy Erika*

Jóváhagyta: Schnell-Nagy Erika

intézményvezető





## MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatálybalépés dátuma

## ELSŐ RÉSZ

### Általános rendelkezések

- Jelen szabályzat célja, hogy a Solymár Imre Városi Könyvtár könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.
- A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, ami a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.
- A Solymár Imre Városi Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően. Mindezek alapján a könyvtár hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását biztosítja.
  - a. 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.
  - b. A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden egyes panasznyilvántartásba vételre kerül, amelyre intézményvezetői válasszal záruló panaszkezelés történik (a későbbiekben részletezett szabályok szerint).
- A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezeli.

### A panasz benyújtásának lehetséges módjai

1. A könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. A hivatalos panaszkezelési eljárást (MÁSODIK RÉSZ) kizárólag jelen szakasz 2.-5. bekezdéseiben megjelölt módon lehet kezdeményezni.
2. Személyesen a Solymár Imre Városi Könyvtár nyitva tartási idejében. Cím: 7150 Bonyhád, Perczel Mór utca 50.
3. Írásban a bejelentéseket az alábbiak szerint lehet megtenni:
4. Postai úton a Solymár Imre Városi Könyvtár intézményvezetőjének, a 7150 Bonyhád, Perczel Mór utca 50. címre küldött levél útján.
5. Telefonon a Solymár Imre Városi Könyvtár telefonszámán lehet panaszbejelentést tenni (a hivatalos panasztételi szándékot külön kell jelezni): 74/451-834

6. Elektronikusan e-mail útján a [bokonyvt@bokonyvt.hu](mailto:bokonyvt@bokonyvt.hu) címen. A tárgy mezőben fel kell tüntetni, hogy panaszt kíván tenni. Az e-mailhez csatolni kell a honlapon található, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.
7. Egyéb módon: a könyvtár lehetőséget biztosít egyéb kommunikációs csatornákon történő panaszbejelentésre is azzal a kitételrel, hogy ezekben az esetekben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására:
  - a könyvtár Facebook oldalán
  - a könyvtár honlapján található chat ablakon

## MÁSODIK RÉSZ

### Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. illetve 2. számú melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: 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.

### Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

1. Személyesen benyújtott, illetve telefonon jelzett panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.
2. A postai, illetve e-mail útján benyújtott panaszok esetén a meghatározott heti összesítő napokon kell nyilvántartásba venni a panaszt.

### 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 benyújtást követő 5 munkanapon belül nyílik lehetősége ellenőrzés céljából személyesen megtekinteni. A könyvtár a kiállított űrlapot külön kérésre a panaszos által megadott e-mail címre szkennelt formában elküldi. Az így elküldött űrlap tartalmával kapcsolatos észrevételeket a panaszos 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.

## **A panasz elbírálása**

1. A panasz elbírálását a könyvtár panasszal érintett területén dolgozó könyvtárosa végzi. A panaszokat minden esetben az intézmény vezetőjéhez továbbítani kell és a panasz megválaszolását vele egyeztetni kell.
2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag intézményvezetői ellenjegyzéssel hiteles.
3. A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a beérkezéstől, illetve a nyilvántartásba vételtől (függően a beadás napjától) számított 15 munkanap.
4. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához az űrlap tartalma alapján további érdemi információkra, adatokra van szükség, a könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.
5. Az űrlapot a könyvtár öt évig megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja annak megtekintését.

## **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 a jelen szabályzat 3. számú mellékletében található űrlapon az alapeljárás ügyszámára hivatkozással kell benyújtani.
3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérések kivételével megegyeznek az alapeljárásra vonatkozókkal.
4. A felülvizsgálati kérelemről a könyvtár 15 munkanapon belül dönt, melyről felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.
5. A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról a könyvtár intézményvezetője dönt az alapeljárás hivatalos válaszát ellenjegyző könyvtárossal történő konzultációt követően.
6. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz kizárólag intézményvezetői ellenjegyzéssel érvényes.
7. A hivatalos panaszkezelési eljárás következő szintje: Bonyhád Város Önkormányzatának Jegyzője – 7150 Bonyhád, Széchenyi tér 12. Tel.: 74/500-202, egyben legfelsőbb szintje és a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. A könyvtár (saját panaszkezelési rendszerében) egy adott panaszüggyel kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.



2. számú melléklet

**PANASZFELVÉTELI ŰRLAP**

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
Az olvasójegyzen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód):	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
..... A panaszos aláírása	..... A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	
Dátum:	..... Igazgató aláírása



3. számú melléklet (panaszládába bedobandó űrlap)

A panaszos neve*:	Az olvasójegyén szereplő vonalkód:
A panaszos elérhetőségei*:	
A panasz tárgya, rövid leírása*:	
Dátum:*	..... A panaszos aláírása*
Amennyiben hivatalos panaszkezelési eljárást kíván indítani, kérjük, adja meg a *-gal jelölt kötelező adatokat.	

4. számú melléklet

### FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
A panasz ügyszáma:	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
..... A panaszos aláírása	..... A panaszfelvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	..... Igazgató aláírása