**Panaszkezelési szabályzat**

# I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy a Kodolányi János Közösségi Ház és Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.
2. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.
3. A Könyvtár a panasz megtételére az alábbi két eljárási lehetőséget biztosítja: nem hivatalos, illetve hivatalos panaszkezelési eljárás.
   1. A nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét,

kifogását; hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt. Ebben az esetben nem kell kitölteni a panaszfelvételi űrlapot.

* 1. A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos

válasszal záruló panaszkezelés történik. A hivatalos eljárás során minden esetben ki kell tölteni a panaszfelvételi űrlapot.

1. Alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.

II. A panasz benyújtásának módja

1. A Könyvtár a panaszok benyújtására az alább felsorolt kommunikációs lehetőségeket biztosítja, eljárást csak az így megjelölt módon lehet kezdeményezni:
2. Személyesen nyitvatartási időben a Könyvtárban lehet panasszal élni a könyvtárosnál
3. Telefonon nyitvatartási időben a Könyvtárban lehet panasszal élni; a Könyvtár telefonszáma a Telki Portál honlapján található.

# 4. Írásban

1. Postai úton a Könyvtár címére (2089 Telki, Petőfi utca 2-4.) küldött levélben.
2. Elektronikusan

E-mailben a konyvtar@telki.hu címen. Az e-mailhez minden esetben csatolni kell a honlapról letölthető, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban. Űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető, a Könyvtár csak ennek alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.
2. A Könyvtár az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt még a benyújtás napján, a postai úton vagy emailben érkezett panaszt pedig a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

V. Az űrlapok hitelesítése

1. Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.
2. Az elektronikusan küldött panaszbejelentési űrlap aláírás nélkül is érvényes.
3. A telefonos panaszbejelentés nem hivatalos, azt jelzésértékűnek kell tekinteni, de a panaszosnak mindenképpen be kell jönnie a könyvtárba, hogy kitöltse a panaszfelvételi űrlapot, amelyet aláírásával hitelesít.
4. Névtelenül beküldött panaszokkal a könyvtár nem foglalkozik.

VI. A panasz elbírálása

1. A panasz elbírálását az adott könyvtári egység vezető munkatársa végzi, de minden esetben továbbítani kell igazgatóságra, ahol a titkárságon iktatják az űrlapot.
2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag igazgatói/igazgatóhelyettesi ellenjegyzéssel érvényes. 3. A válaszadási határidő a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap.
3. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail cím) kell értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához további információra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről írásban tájékoztatja.
4. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a Könyvtár 5 évig megőrzi az irattárában, és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

VII. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, vagy panaszát új információval szeretné kiegészíteni, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. sz. mellékletében található felülvizsgálati űrlapon kell benyújtani személyesen vagy írásban (postai úton vagy e-mailben), az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással.
3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérésektől eltekintve (4-5. pont) megegyeznek az alapeljárás szabályaival.
4. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 5 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail) értesíti a

kérelmezőt.

1. A felülvizsgálati kérelemről a könyvtáros és az intézmény vezetője dönt.
2. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag intézményvezetői ellenjegyzéssel ellátva érvényes.
3. A hivatalos panaszkezelési eljárás a panasz, ill. a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a Könyvtár az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

1. számú melléklet Iktatószám:……………....

**PANASZFELVÉTELI ŰRLAP**

|  |  |
| --- | --- |
| A panaszos neve: | Dátum: |
| A panaszos elérhetőségei (postacím vagy e-mail): | |
| Az olvasójegyen szereplő egyedi azonosító (az olvasójegy száma a vonalkód alatt): | |
| A panasz tárgya, rövid leírása:  ………………………………………. ………………………………………….  A panaszos aláírása A panaszfelvevő aláírása | |
| Válasz a panaszra: | |
| Igazgató/igazgatóhelyettes aláírása: | Dátum: |

2.számú melléklet

**FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM**

|  |  |
| --- | --- |
| A panaszos neve: | Dátum: |
| A panaszos elérhetőségei (postacím vagy e-mail): | |
| A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi űrlapon): | |
| A felülvizsgálati kérelem tartalma:  ………………………………………. ………………………………………….  A panaszos aláírása A panaszfelvevő aláírása | |
| Válasz a felülvizsgálati kérelemre: | |
| Igazgató/igazgatóhelyettes aláírása: | Dátum: |