

**HALÁSZ BOLDIZSÁR VÁROSI KÖNYVTÁR**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

## 1. Általános rendelkezések

1.1 Jelen szabályzat célja, hogy a Halász Boldizsár Városi Könyvtár nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével könyvtári panaszkezelési szabályzatot hozzon létre.

1.2 A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

1.3 A könyvtár a panasz megtételére két eljárási formát tesz lehetővé: hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását biztosítja.

1.3.1 **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.

1.3.2 **Hivatalos** panaszkezelési eljárás során minden egyes panasz nyilvántartásba-vételre kerül, amelyre szakmai vezetői válasszal záruló panaszkezelés történik.

1.4 A könyvtár minden panaszt a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

## 2. A panasz benyújtásának módozatai

2.1 A könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. A hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szakasz 2-5. bekezdéseiben megjelölt módon lehet kezdeményezni.

2.2 **Személyesen:** nyitvatartási időben a Halász Boldizsár Városi Könyvtárban (2370 Dabas, Ravasz László u. 2.)

2.3 **Írásban, postai úton** a Halász Boldizsár Városi Könyvtár szakmai vezetőjének, a 2370 Dabas, Ravasz László u. 2. címre küldött levél útján.

2.4 **Telefonon** a +36 29/360-529-es telefonszámon.

2.5 **Elektronikusan levél útján** a [dabasikonyvtar@gmail.com](mailto:dabasikonyvtar@gmail.com) címen. A „Tárgy” mezőben fel kell tüntetni, hogy panaszt kíván tenni. Az e-mailhez csatolni kell a honlapon található, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

### **3. Hivatalos panaszkezelési eljárás**

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

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

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

### **4. Az űrlapok nyilvántartásba vételére vonatkozó határidők**

4.1 Személyesen benyújtott, illetve telefonon, vagy e-mailen jelzett panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.

4.2 A postai úton benyújtott panaszok esetében legkésőbb a megérkezést követő munkanapon kell nyilvántartásba venni a panaszt.

### **5. Az űrlapok hitelesítése**

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

5.2 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. A könyvtár a kiállított űrlapot külön kérésre a panaszos által megadott e-mail címre elküldi. Észrevételeit 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.

### **6. A panasz elbírálása**

6.1 A panasz elbírálását a könyvtár szakmai vezetője végzi.

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

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

6.5 Az űrlapot a könyvtár 5 évig megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja annak megtekintését.

## **7. A panasz felülvizsgálata**

7.1 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.

7.2 A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. számú mellékletében található űrlapon, az alapeljárás ügyszámára hivatkozással kell benyújtani.

7.3 A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérések kivételével megegyeznek az alapeljárásra vonatkozókkal.

7.4 A felülvizsgálati kérelemről a könyvtár 15 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben az általa megjelölt módon értesíti a panaszost.

7.5 A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról a könyvtár szakmai vezetője dönt, a hivatalos választ ő írja alá.

7.6 A hivatalos panaszkezelési eljárás következő szintje Dabas Város Önkormányzatának jegyzője (2370 Dabas, Szent István tér 1/B, tel.: +36 29/561-249), egyúttal legfelsőbb szintje és a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. A könyvtár saját panaszkezelési rendszerében egy adott panaszüggyel kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Dabas, 2016. január 01.

Garajszki Éva  
szakmai vezető

**PANASZFELVÉTELI ŰRLAP**

<b>A panaszos neve:</b>	<b>Dátum:</b>
<b>A panaszos elérhetőségei (telefonszám, cím, e-mail-cím)</b>	
<b>A panaszos olvasójegyének száma:</b>	
<b>A panasz tárgya, rövid leírása:</b>	
..... <b>Panaszos aláírása</b>	..... <b>Panaszfelvevő aláírása</b>
<b>Válasz a panaszra:</b>	
<b>Szakmai vezető aláírása:</b>	<b>Dátum:</b>

2. számú melléklet

### FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

<b>A panaszos neve:</b>	<b>Dátum:</b>
<b>A panaszos elérhetőségei (telefonszám, cím, e-mail-cím):</b>	
<b>A panasz iktatószáma:</b>	
<b>A felülvizsgálati kérelem tartalma:</b>	
..... <b>Panaszos aláírása</b>	..... <b>Panaszfelvevő aláírása</b>
<b>Válasz a felülvizsgálati kérelemre:</b>	
<b>Szakmai vezető aláírása:</b>	<b>Dátum:</b>