

# **Gyöngyház Kulturális Központ és Könyvtár**

## **Panaszkezelési szabályzat**

### I. Általános rendelkezések

1. A Gyöngyház Kulturális Központ és Könyvtár panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a könyvtár szolgáltatásaival összefüggő, tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, panasz nyilvántartása, kivizsgálása és értékelése egységes szabályozás alapján történjen. Az esetlegesen kifogásolt szolgáltatás javítása mindenkor a könyvtárhasználók elégedettsége érdekében történik.
2. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatosan megfogalmazott kifogás, észrevétel, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.
3. A könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.

### II. A panasztétel lehetséges módjai és kezelésének menete

1. A szóban (személyesen, telefonon) tett panasz esetén az azonnali panasz megszüntetésére kell törekedni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról a könyvtáros Panaszbejelentő űrlapot vesz fel. Az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti. Telefonos panaszbejelentéskor, a könyvtár munkatársa által kitöltött űrlapot a panaszosnak a bejelentést követő 3 munkanapon belül lehetősége van ellenőrzés céljából személyesen megtekinteni. Amennyiben nem él ezzel a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik. A továbbiakban a könyvtár az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
2. Írásban a panasz – névvel és elérhetőséggel – az alábbiak szerint tehető meg: Postai úton: Gyöngyház Kulturális Központ és Könyvtár, 6230, Soltvadkert, Kossuth u. 10. E-mail-ben: gyongyhazkonyvtar@gmail.com Személyesen: a könyvtár tájékoztató pultjánál a Panaszbejelentő űrlap (1. sz. melléklet) szabályos kitöltésével. Ha a panasz elektronikus levélben érkezik, az e-mailt ki kell nyomtatni, levélként iktatni. Az elektronikusan küldött panaszlevél aláírás nélkül is érvényes.
3. A panasz kivizsgálását az igazgató által kijelölt személy végzi. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag az igazgató (távolléte esetén helyettese) aláírásával érvényes. A könyvtár az írásbeli panasszal kapcsolatos, közérthető és indoklással ellátott álláspontját a panasz beérkezésétől számított 5, szabadságolás esetén 15 munkanapon belül megküldi a panaszosnak a Panaszbejelentő űrlapon megadott elérhetőségek egyikén. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panaszost értesíteni kell.

### III. A panasz nyilvántartása

1. A könyvtár munkatársainak kezelniük kell az ügyfél észrevételeit, panaszait. Ehhez a felmerült és beérkezett panaszokat dokumentálni, elemezni és a megfelelő pontokon javítani kell.
2. A panaszt a benyújtás vagy a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.
3. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a könyvtár nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a Panaszbejelentő űrlapot (1. sz. melléklet)
  - a Felülvizsgálati kérelem űrlapot (2. sz. melléklet)
4. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a könyvtár 5 évig megőrzi.

#### IV. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással lehet írásban benyújtani, a jelen szabályzat 2. sz. mellékletében található Felülvizsgálati kérelem űrlapon.
3. A felülvizsgálati kérelemről a könyvtár igazgatója dönt, és arról 5, szabadságolás esetén 15 munkanapon belül írásban értesíti a panaszost.
4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz kizárólag a könyvtár igazgatója vagy igazgató-helyettes aláírásával ellátva érvényes.
5. A panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a könyvtár az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

#### V. Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot a munkatársak és a Fenntartó egyetértésével az intézmény igazgatója hagyja jóvá.

A Gyöngyház Kulturális Központ és Könyvtár Panaszkezelési Szabályzata 2023. június 01-től lép életbe.

#### Melléklet:

1. sz. melléklet Panaszbejelentő űrlap
2. sz. melléklet Felülvizsgálati kérelem űrlap

Soltvadkert, 2023. április 19.

Légrády Andor  
könyvtárvezető

Pájer Ildikó  
igazgató

1. számú melléklet Iktatószám:.....

## PANASZFELVÉTELI ŪRLAP

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

Igazgató/helyettes 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 úrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
.....	
A panaszos aláírása	A panaszfelvevő aláírása

Válasz a felülvizsgálati kérelemre:

Igazgató/helyettes aláírása:

Dátum: