

# A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár Panaszkezelési Szabályzata

## I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások

1. A szabályzat célja, hogy a Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) mint nyilvános könyvtár a könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.
2. A panaszkezelési eljárás alapeleme a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos észrevétel, kifogás jellegű bejelentés, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.
3. A Könyvtár a panasz megtételére az alábbi két eljárási formát teszi lehetővé a panaszos szándékától és a benyújtás módjától függően:
  - a) Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen. A Könyvtár részéről nem tart igényt hivatalos válaszra. Ebben az esetben nem kell kitölteni a panaszkezelési űrlapot.
  - b) Hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, a Könyvtár igazgatójának válaszával záruló panaszkezelés történik. A hivatalos eljárás során minden esetben ki kell tölteni a panaszkezelési űrlapot.
4. A Könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

## II. A panasz benyújtásának módja

1. A Könyvtár a panaszok benyújtására az alább felsorolt kommunikációs csatornákat biztosítja, eljárást csak az így megjelölt módon lehet tenni.
2. **Személyesen**, nyitvatartási időben a Könyvtár kölcsönző pultjánál lehet panasszal élni. A panaszos szóban tett panaszát nem hivatalos panaszként kezeli a Könyvtár, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása.
3. **Telefonon**, nyitvatartási időben a Könyvtár kölcsönző pultjánál az alábbi telefonszámokon lehet panaszbejelentést tenni:
  - +36 (76) 461-429
  - +36 (76) 560-770
  - +36 (70) 338-7317A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell. Ilyenkor a Könyvtár munkatársa panaszfelvételi űrlapot tölt ki.
4. **Írásban**
  - a) postai úton (Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár, 6100 Kiskunfélegyháza, Szent János tér 9.) a Könyvtár igazgatójának címezve
  - b) elektronikusan, e-mailben a [psvk@psvk.hu](mailto:psvk@psvk.hu), illetve a munkatársak honlapon közzétett címén. Az e-mailhez csatolni kell a honlapról letölthető, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.
  - c) a Könyvtár nyilvános részlegeiben található véleménydobozokba helyezve a jelen szabályzat 2. számú melléklet szerinti kitöltött űrlapon
5. **Egyéb módon** (pl. a Könyvtár Facebook oldalán) eljuttatott panasz esetében nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

## **Hivatalos panaszkezelési eljárás**

### **III. A panaszfelvételi űrlap**

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. vagy 2. számú melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. Bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a Könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

### **IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők**

1. A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt 2 munkanapon belül nyilvántartásba kell venni.
2. A postai úton, e-mailben, véleménydobozokban elhelyezett panaszok legkésőbb hétfői napon kerülnek nyilvántartásba.

### **V. Az űrlapok hitelesítése**

1. Személyesen, postai úton, véleménydobozokban elhelyezett űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.
2. Az elektronikusan beküldött, illetve telefonos panaszbejelentés alapján a Könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 5 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A Könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 5 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem élt ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

### **VI. A panaszok elbírálása**

1. A Petőfi Sándor Városi Könyvtárba érkezett valamennyi panasz a könyvtár igazgatójához kerül, amelyre hivatalos választ is az igazgató ad írásban.
2. A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.
3. 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.
4. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a Könyvtár megőrzi irattárában, a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

### **VII. 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 iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani.
3. A felülvizsgálati kérelem a könyvtár igazgatójához kerül, aki a panasz kivizsgálásába bevonja a fenntartót.
4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz a fenntartó és a könyvtárigazgató ellenjegyzésével ellátva érvényes.
5. A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

### **Záró rendelkezés**

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot részlegeiben és honlapján elérhetővé teszi.  
Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

Kiskunfélegyháza, 2017. november 9.

Kállainé Vereb Mária  
igazgató



2. számú melléklet

## VÉLEMÉNYDOBOZBA BEDOBANDÓ ŰRLAP

A panaszos neve*:	Dátum*:
A panaszos elérhetőségei (telefonszám, levelezési cím, e-mail-cím)*:	
Az olvasójegy száma (ha van):	
A panasz, észrevétel, kifogás tárgya, rövid leírása*:	
Aláírása*:	
Amennyiben hivatalos panaszkezelési eljárást kíván indítani, adja meg a *-gal jelölt kötelező adatokat.	

3. számú melléklet

## FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (telefonszám, levelezési cím, e-mail-cím):	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
.....	
A panaszos aláírása	A panaszfelvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre hivatalos levélben	