



Huszár Gál Városi
KÖNYVTÁR

HUSZÁR GÁL VÁROSI KÖNYVTÁR

9200 Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16.

Tel.: +36 96/555-553

E-mail: hgkmoavar@hgkmoavar.hu

www.hgkmoavar.hu

A Huszár Gál Városi Könyvtár

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rendelkezések

A szabályzat célja, hogy a Huszár Gál Városi Könyvtár (továbbiakban Könyvtár), mint nyilvános könyvtár – funkcióinak figyelembevételével és minőségbiztosítási elveinek megfelelően – biztosítsa használóinak az intézmény tevékenységével kapcsolatos visszajelzések lehetőségét. Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén munkánk során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatók, kezelhetők legyenek.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a könyvtárral szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért a panaszok kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének, majd kezelésének rendjét szervesen be kell építeni a városi könyvtár tevékenységébe. További alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

Alapfogalmak

Panasznak minősül minden a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, termékeivel, esetleges mulasztásával kapcsolatban felmerülő minden olyan egyedi kérelem, észrevétel vagy reklamáció, amelyben a panaszos a könyvtár eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza, és azt a jelen szabályzatban felsorolt módon bejelenti.

Panasz esetén a panaszkezelési eljárás keretében vizsgáljuk meg a bejelentést. Az eljárás minden esetben a könyvtárvezető válaszával zárul.

Panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a könyvtárral szemben panaszát fejezi ki

II. A panasz benyújtásának módjai

1. Szóbeli panasz

a) személyesen:

A Könyvtár nyitvatartási idejében. A Könyvtár címe: 9200 Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16. Nyitvatartási ideje a www.hgkmoavar.hu honlapon megtalálható.

b) telefonon:

A Könyvtár nyitvatartási idejében. A +36 96/555-553 (Titkárság) +36 96/555-563 (Olvasószolgálat) vagy +36 96/219-887 (Info-Pont)

2. Írásbeli panasz

A hivatalos panaszt írásban kell megtenni. A panasz megtételéhez szükséges űrlapok megtalálhatók a könyvtár honlapján (**Panaszbejelentő lap**, a *Panaszkezelési szabályzat 1. sz. melléklete*), valamint az olvasószolgálati pultoknál kérhető.

A panasz a következő csatornákon juttatható el a könyvtárvezetőhöz:

a) személyesen vagy nyitvatartási időben az olvasószolgálati pultoknál átadott irat útján A Könyvtár címe: 9200 Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16. Nyitvatartási ideje a www.hgkmoavar.hu honlapon megtalálható.

b) postai úton: Huszár Gál Városi Könyvtár 9200 Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16.

c) elektronikus levélben: hgkmozar@hgkmozar.hu

III. Panaszkezelési eljárás

III.1. A panasz nyilvántartása

Az intézmény tevékenységével kapcsolatos panaszokat dokumentálni kell. A beérkezett panaszokról az intézmény *Panaszkezelési nyilvántartást* vezet, amely a

Panaszbejelentő űrlapból (1. sz. melléklet) és a *Panaszkezelési űrlapból* (2. sz. melléklet) áll.

Ezeket a panasz kivizsgálásának zárását követően az irattárban iktatjuk, és 5 évig megőrizzük.

A panaszos kérésére biztosítjuk a dokumentumokba történő betekintést.

A panaszkezelési nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a panasztétel időpontja
- a panasztevő neve, elérhetősége
- a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése
- a panasz keletkezési helye
- A panasz érkezésének megjelölése (írásbeli, szóbeli)
- A panasz leírása, amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum csatolása
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának eredménye
- Az esetleges intézkedés megnevezése
- Az esetleges intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának dokumentuma

III.2. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének csoportvezetője, illetve érintett munkatársa(i) végzik, majd azt a könyvtár vezetőjéhez továbbítják. A panasz kivizsgálását közösen végzik.

III.2.1. Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli, azaz a személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, a panaszról az ügyintéző panaszbejelentő lapot vesz fel, melynek egy példányát az illetékes vezető felé továbbítja. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének csoportvezetője végzi, konzultálva a könyvtár vezetőjével. A panaszos 10 munkanapon belül választ kap panaszára.

III.2.2. Írásbeli panasz kivizsgálása

Az írásban beérkezett panaszt a panaszt átvevő kolléga az illetékes vezető felé továbbítja. Az írásban beérkezett panasz kivizsgálása 10 munkanapon belül történik meg. Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a kivizsgálási határidőt az összes adat rendelkezésre állásának időpontjától számítjuk.

III.3. A panasz elbírálása

A panaszkezelési eljárás a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válasszal zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell tájékoztatni, és a panaszra adott, indoklással ellátott választ a panasz felvételét követő 10 munkanapon belül kell kiküldeni. A panaszkezelés menetéről az ügyintézés időtartama alatt telefonon adunk információt, a +36-96-555-553-as telefonszámon.

III.4. A panasz felülvizsgálata

Amennyiben a panaszos a vizsgálat eredményével nem ért egyet, kérheti annak felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással írásban lehet benyújtani. A benyújtott kérelemben foglaltakról a Huszár Gál Városi Könyvtár szakmai vezetője dönt, és arról 10 munkanapon belül írásban értesíti a panaszost. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag a szakmai vezetői ellenjegyzéssel ellátva érvényes.

Zárórendelkezés

A panaszkezelési nyilvántartás űrlapjai, valamint jelen Panaszkezelési Kézikönyv elérhető a Könyvtár olvasószolgálatainál, valamint a könyvtár honlapján: www.hgkmovar.hu.

A szabályzat keletkezési ideje: 2020. február 10., és még aznap életbe lépett.

Mosonmagyaróvár, 2020. február 10.

Módosítások jegyzéke:

Dátum	Oldalszám	Módosítás
2021.01.15	Dokumentum fejlécei	Új logó/arculat



Huszár Gál Városi
KÖNYVTÁR

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

HUSZÁR GÁL VÁROSI KÖNYVTÁR

9200 Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16.

Tel.: +36 96/555-553

E-mail: hgkmoavar@hgkmoavar.hu

www.hgkmoavar.hu

PANASZBEJELENTŐ LAP

A panasz időpontja:

.....

A panasztevő neve:

.....

A panasztevő elérhetősége:

.....

A panasztevő olvasójegyének vonalkódja:

.....

A panasz tárgya, leírása, (amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

a panasztevő aláírása

.....

a panaszfelvevő aláírása

Dátum:

Mosonmagyaróvár,

2. SZÁMÚ MELLÉKLET



Huszár Gál Városi
KÖNYVTÁR

HUSZÁR GÁL VÁROSI KÖNYVTÁR

9200 Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16.

Tel.: +36 96/555-553

E-mail: hgkmoavar@hgkmoavar.hu

www.hgkmoavar.hu

PANASZKEZELÉSI LAP

A panasz időpontja:

.....

A panasztevő neve:

.....

A panasztevő elérhetősége:

.....

A panasztevő érkezésének megjelölése (írásbeli, szóbeli)

.....

A panasz tárgya, leírása, (amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása

.....

A panasz kivizsgálásának eredménye:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Huszár Gál Városi
KÖNYVTÁR

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

HUSZÁR GÁL VÁROSI KÖNYVTÁR

9200 Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16.

Tel.: +36 96/555-553

E-mail: hgkmoavar@hgkmoavar.hu

www.hgkmoavar.hu

Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, beosztása

.....

A panasztevő tájékoztatásának dokumentuma:

.....

P.H.

.....
Könyvtár vezetője

Dátum:

Mosonmagyaróvár,