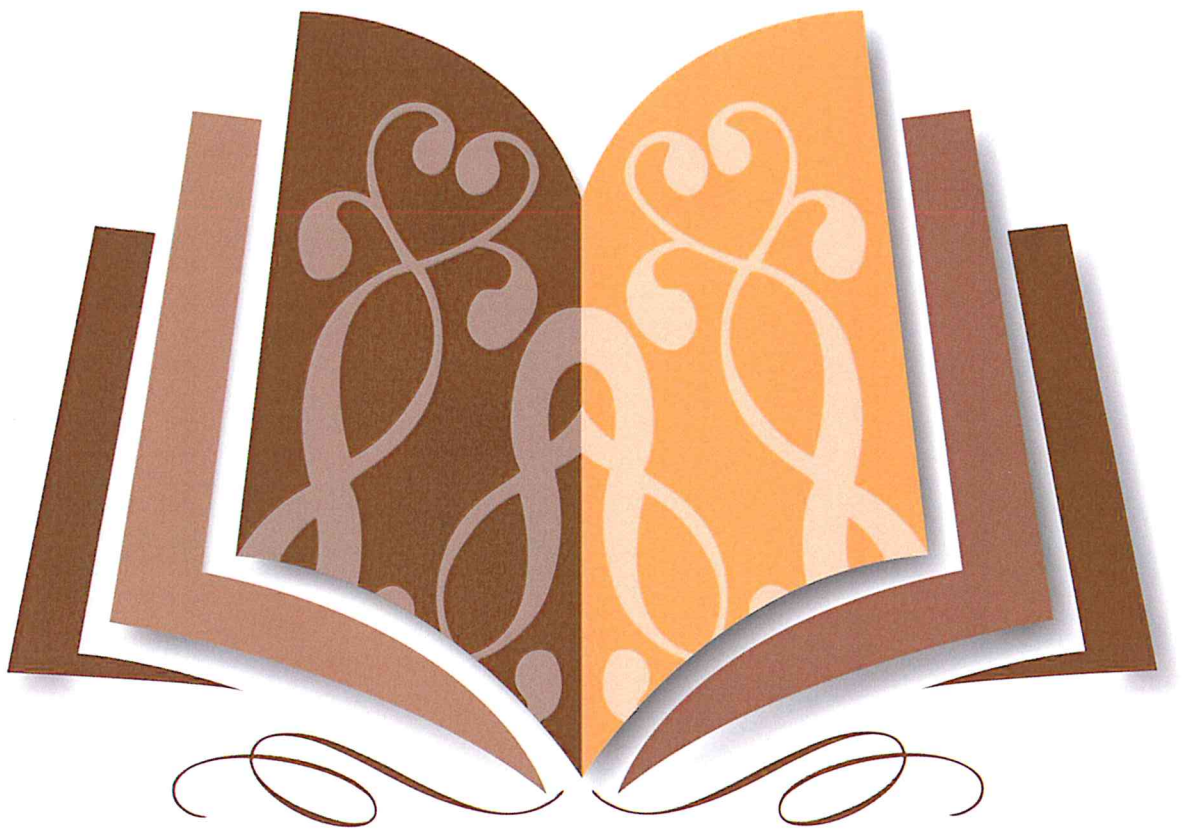


# Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár



## Panaszkezelési Szabályzat

## **I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások**

Szabályzatunk célja, hogy a Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár, mint nyilvános könyvtár a könyvtári funkciónak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás legyen, amely alapján a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyre.

Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatóak valamint kezelhetőek legyenek.

A panaszkezelési eljárás alapja a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés. A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik. Alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak, függetlenül a panaszos szándékától.

Nem hivatalos panasz esetén az eljárás során a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, bejelentést tegyen észrevételéről, de nem kíván a könyvtár részéről választ.

Hivatalos panasz esetén minden esetben a panaszkezelési eljárás során járunk el, minden esetben a könyvtár igazgatójának válaszával zárul.

## **II. A panasz benyújtásának módja**

### **1. szóbeli panasz**

A panasz előterjeszhető személyesen (6300 Kalocsa Szent István kir. u. 2-4.), vagy telefonon (06/78/462-236) a könyvtár nyitva tartási idejében (kedd-péntek: 10.00-18.00; szombat: 9.00-12.00). A panaszos szóban tett panaszát nem hivatalos panaszként kezeli a könyvtár, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása.

### **2. írásbeli panasz**

A hivatalos panaszt írásban kell megtenni, melyet különböző csatornákon juttathat el a panaszos az intézmény igazgatójának.

A hivatalos panasz megtételéhez szükséges űrlapok megtalálhatóak a könyvtár honlapján (1. számú melléklet), valamint nyomtatott formában személyesen kérhető a Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtárban nyitva tartási időben (6300 Kalocsa, Szent István kir. u. 2-4.) az információs pultnál.

#### **Írásban az alábbiak szerint:**

- postai úton (Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár 6300 Kalocsa, Szent István kir. u. 2-4. Pf. 72.)
- a könyvtár információs pultjánál
- e-mailban a [tpkkalocsa@tpkkalocsa.hu](mailto:tpkkalocsa@tpkkalocsa.hu) címre csatolt, kitöltött 1. számú melléklet panaszfelvételi űrlapon.

## **III. Hivatalos panaszkezelési eljárás**

A hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatására csak az űrlapon (1. sz. melléklet), kitöltött és aláírt formában benyújtott panaszok esetében kerül sor.

A Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz

benyújtása nem a megfelelő formában történik, a könyvtár a panaszt nem hivatalosnak tekinti, és ennek megfelelően jár el.

#### **Határidők:**

A személyesen, vagy írásban benyújtott, postai úton eljuttatott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

A könyvtári információ pultnál leadott, vagy elektronikus formában elküldött panaszok hetente egy alkalommal kerülnek nyilvántartásba.

#### **A panaszok elbírálása:**

A Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtárba kerülő összes panasz a könyvtár igazgatójához kerül. A panaszra hivatalos választ a könyvtár igazgatója tesz írásban. A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésére a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt értesíteni szükséges. A hivatalos panaszról írásban tett választ a panaszfelvételi úrlapon megadott elérhetőségre kell eljuttatni.

A Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtárba érkező írásos panaszokat a könyvtár az irattárában 5 évig őrzi meg.

#### **IV. Űrlapok hitelesítése**

A postai úton keresztül történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.

Az elektronikusan beküldött, illetve a telefonos panaszbejelentés alapján a könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 3 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 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

## **V. A panasz felülvizsgálata**

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.

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

### **Határidő:**

A felülvizsgálati kérelemről a Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár fenntartóját képviselő Kalocsa Város Önkormányzata (Székhely: 6300 Kalocsa, Szent István király út 35.) Kulturális, Oktatási és Szociális Bizottság vezetője 15 napon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.

### **Felülvizsgálat elbírálása:**

A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról a Kalocsa Város Önkormányzata (Székhely: 6300 Kalocsa, Szent István király út 35.) Kulturális, Oktatási és Szociális Bizottság vezetője dönt az alapeljárás hivatalos válaszát ellenjegyző könyvtárigazgatóval történő konzultációt követően.

A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag a Kulturális, Oktatási és Szociális Bizottság vezetői ellenjegyzésével érvényes.

A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

## **VI. Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők:**

A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (iktatott) vezet, amely tartalmazza:

- a panasz leírását
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
- a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését

- a panasz megválaszolásának időpontját
- a panaszfelvételi űrlapot

## VII. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A könyvtár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A könyvtár a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

## VIII. Záró rendelkezés

A Könyvtár a Panaszkezelési szabályzatot, a Panaszfelvételi űrlapot, valamint a Felülvizsgálati kérelem űrlapot a Honlapon közzéteszi, illetve az információs pultnál nyomtatott formában elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

A szabályzat 2019. november 15-én lép életbe.

Melléklete: Panaszfelvételi űrlap, Felülvizsgálati kérelem űrlap

Kalocsa, 2019. november 5.

Csikós Marianna.....

Csikós Marianna  
könyvtárigazgató



1. számú melléklet

**Panaszfelvételi űrlap**

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Olvasójegy száma:	Panasz tárgya:
Panasz leírása:	
..... Panaszos aláírása:	..... Panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	..... könyvtárigazgató aláírása

2. számú melléklet

### Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
..... panaszos aláírása	..... panaszt átvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	..... Kalocsa Város Önkormányzata Kulturális, Oktatási és Szociális Bizottság vezetője