

Szabadidőközpont és Könyvtár Fertőszentmiklós

Panaszkezelési Szabályzata

I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy a Szabadidőközpont és Könyvtár Fertőszentmiklós (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre, biztosítva a használói visszajelzéseket. Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatóak, kezelhetőek legyenek.
2. A panaszkezelési eljárás alapja a panasz. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.
3. A Könyvtár a panasz megtételére az alábbi két eljárási lehetőséget biztosítja: nem hivatalos, illetve hivatalos panaszkezelési eljárás (függetlenül a panaszos szándékától)
 - a) A nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, kifogását; hivatalos válasza a könyvtár részéről nem tart igényt. Ebben az esetben nem kell kitölteni a panaszfelvételi űrlapot.
 - b) A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik. A hivatalos eljárás során minden esetben ki kell tölteni a panaszfelvételi űrlapot.
4. Alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.

II. A panasz benyújtásának módja

A Könyvtár a panaszok benyújtására az alább felsorolt kommunikációs lehetőségeket biztosítja, eljárást csak az így megjelölt módon lehet kezdeményezni:

1. Személyesen

Nyitvatartási időben a Könyvtárban (9444 Fertőszentmiklós Szent István u. 20-21.) lehet panasszal élni (1. számú melléklet). A Könyvtár nyitvatartási ideje Fertőszentmiklós város honlapján megtalálható: <http://www.fertoszentmiklos.hu/> (továbbiakban: honlap)

2. Telefonon

Nyitvatartási időben a Könyvtár telefonos elérhetőségén lehet panasszal élni (99/544-514)

3. Írásban

- a) Postai úton a Könyvtár címére (9444 Fertőszentmiklós, Szent István u. 20-21.) küldött levélben.

- b) A Könyvtárban a 1. számú melléklet kitöltött aláírt űrlapján.
- c) Elektronikusan a konyvtar@fertoszenthmiklos.hu e-mail címre írt levélben. Az e-mailhez minden esetben csatolni kell a honlapról letölthető, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot (1. számú melléklet).

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: Űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető, a Könyvtár csak ennek alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik, a Könyvtár a panaszt nem hivatalosnak tekinti és ennek megfelelően jár el.
2. A Könyvtár az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt még a benyújtás napján, a postai úton vagy e-mailben érkezett panaszt pedig a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

V. Az űrlapok hitelesítése

1. Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.
2. Az elektronikusan küldött panaszfelvételi űrlap aláírás nélkül is érvényes.
3. A telefonos panaszbejelentés nem hivatalos, azt jelzésértékűnek kell tekinteni, amennyiben hivatalossá akarja tenni a panaszos, mindenképpen be kell jönnie a Könyvtárba, hogy kitöltse a panaszfelvételi űrlapot, amelyet aláírásával hitelesít.
4. Névtelenül beküldött panaszokkal a könyvtár nem foglalkozik.

VI. A panasz elbírálása

1. A Könyvtárba kerülő összes panasz az intézményvezetőhöz kerül.
2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag intézményvezetői ellenjegyzéssel érvényes.
3. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail cím) kell értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához további információra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről írásban tájékoztatja.
4. A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelési ideje a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.
5. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a Könyvtár 5 évig megőrzi és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

VII. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, vagy panaszát új információval szeretné kiegészíteni, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. sz. mellékletében található felülvizsgálati űrlapon kell benyújtani személyesen vagy írásban (postai úton vagy e-mailben), az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással.
3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérésektől eltekintve (IV. és V. pont) megegyeznek az alapeljárás szabályaival.
4. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 10 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail) értesíti a kérelmezőt.
5. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár vezetője dönt.
6. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag intézményvezetői ellenjegyzéssel ellátva érvényes.
7. A hivatalos panaszkezelési eljárás a panasz, ill. a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a Könyvtár az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Fertőszentmiklós, 2018. január 3.



Istváffy Miklós

Istváffy Miklósné
intézményvezető

Iktatószám:.....

1. számú melléklet

Panaszfelvételi űrlap

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Olvasójegy száma:	Panasz tárgya:
Panasz, észrevétel, kifogás tárgya, leírása:	
panaszos aláírása:	panaszt átvevő aláírása:
Válasz:	
Dátum:	intézményvezető aláírása

Iktatószám:.....

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