



## **A BÜKI VÁROSI KÖNYVTÁR ÉS FIÓKKÖNYVTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Készítette:

**Haizler Lászlóné**  
intézményvezető-helyettes

Elfogadta:

**Tóth Tamás**  
intézményvezető

Bük, 2016. május 30.





*Módosítások jegyzéke*

| Módosítás dátuma | Módosítás ténye                                                                                     | Módosított oldalszám | Jóváhagyta       |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------|
| 2016.05.30.      | Könyvtári dokumentáció formai megjelenésének egységesítése miatt a 2014. évi szabályzat módosítása. | teljes dokumentáció  | Haizler Lászlóné |
| 2017.05.03.      | „Szakmai felügyelet” szövegrész módosítása: „Szakmai tanácsadó” szövegre                            | 12. oldal            | Haizler Lászlóné |
|                  |                                                                                                     |                      |                  |
|                  |                                                                                                     |                      |                  |
|                  |                                                                                                     |                      |                  |





## **TARTALOM**

|           |                                                           |              |
|-----------|-----------------------------------------------------------|--------------|
| <b>1.</b> | <b>ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....</b>                      | <b>- 4 -</b> |
| <b>2.</b> | <b>A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI .....</b>                | <b>- 5 -</b> |
| 2.1.      | SZEMÉLYESEN .....                                         | - 5 -        |
| 2.2.      | ÍRÁSBAN.....                                              | - 5 -        |
| 2.3.      | ELEKTRONIKUSAN.....                                       | - 5 -        |
| 2.4.      | TELEFONON, FAXON .....                                    | - 6 -        |
| 2.5.      | EGYÉB MÓDON .....                                         | - 6 -        |
| <b>3.</b> | <b>HIVATALOS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS .....</b>             | <b>- 6 -</b> |
| 3.1.      | PANASZFELVÉTELI ŰRLAP .....                               | - 6 -        |
| 3.2.      | PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSÁNAK HATÁRIDŐI .....                 | - 7 -        |
| 3.3.      | AZ ŰRLAPOK HITELESÍTÉSE .....                             | - 7 -        |
| 3.4.      | A PANASZ ELBÍRÁLÁSA.....                                  | - 7 -        |
| 3.5.      | A PANASZ FELÜLVIZSGÁLATA .....                            | - 8 -        |
| <b>4.</b> | <b>PANASZKEZELÉS TOVÁBBI ADMINISZTRÁCIÓS TEENDŐI.....</b> | <b>- 8 -</b> |
| <b>5.</b> | <b>ZÁRÓ RENDELKEZÉS .....</b>                             | <b>- 9 -</b> |





## 1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat célja, hogy a Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás valósuljon meg, és biztosítsa a használói visszajelzéseket a könyvtár tevékenységével és szolgáltatásaival kapcsolatban. A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, majd megfogalmazni a javító intézkedéseket.

A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

A Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően. Mindezek alapján a könyvtár hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását biztosítja.

- **Nem hivatalos panaszkezelési eljárás**

A panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen valamely szolgáltatás vagy könyvtári tevékenység tekintetében, ám hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt.

- **Hivatalos panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelés során a panasztevő hivatalos válaszáért igényel. Minden egyes panasz nyilvántartásba kerül, amelyre intézményvezetői válasszal záruló panaszkezelés történik (a későbbiekben részletezett szabályok szerint).

A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.





## 2. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

A városi könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. A hivatalos panaszkezelési eljárást kizárólag jelen módokon (2.1 – 2.5) lehet kezdeményezni.

### 2.1. Személyesen

A panasz előterjeszthető személyesen a könyvtár nyitvatartási idejében, a könyvtár munkatársainál, valamint a Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár első emeletén az intézmény vezetőjénél. Cím: 9737 Bük, Eötvös u. 11.

### 2.2. Írásban

Írásban a bejelentéseket az alábbiak szerint lehet megtenni:

- **postai úton**

A Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár, 9737 Bük, Eötvös u. 11. címre, az intézmény vezetőjének, illetve helyettesének címzett levél útján.

- **a könyvtárban, helyben**

A központi könyvtárban a kölcsönzőpultnál elhelyezett „**Vélemények**” füzetben, illetve a fiókkönyvtárban **Panaszfelvételi űrlap** kitöltésével.

### 2.3. Elektronikusan

Elektronikusan a [ktar.buk@t-online.hu](mailto:ktar.buk@t-online.hu) címre elküldött levélben. Az emailben érkezett panaszleveleket ki kell nyomtatni és iktatni szükséges az Iratkezelési szabályzat szerint. A levélben érkezett panaszokhoz a könyvtárvezető Panaszfelvételi űrlapot tölt ki és az eredeti levélhez csatolja.





#### **2.4. Telefonon, faxon**

Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtárban az alábbi telefonszámokon, faxon lehet panaszbejelentéssel élni: 0694/558-411 (központi könyvtár), 0694/558-409 (művelődési központ telefon/fax). A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell, ekkor a könyvtár munkatársa panasztételi űrlapot tölt ki.

#### **2.5. Egyéb módon**

Panaszbejelentésre egyéb kommunikációs csatornákon is lehetőséget biztosít a könyvtár azzal a kitéttel, hogy ezekben az esetekben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására:

- **a könyvtár honlapján ([www.konyvtarbuk.hu](http://www.konyvtarbuk.hu)) található blogon**
- **a könyvtár Facebook oldalán**

### **3. HIVATALOS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS**

A személyesen vagy telefonon előterjesztett panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni szükséges. Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár vezetője, az intézmény vezetője, távollétükben a kijelölt könyvtári munkatárs vizsgálja ki. A városi könyvtár és fiókkönyvtár 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.

#### **3.1. Panaszfelvételi űrlap**

Hivatalos panaszkezelési eljárás a panaszfelvételi űrlap kitöltésével kezdeményezhető. A könyvtár csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.





### **3.2. *Panaszkezelés eljárásának határidői***

A személyesen, vagy írásban benyújtott, postai úton, vagy faxon eljuttatott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni. A postai, illetve elektronikusan benyújtott panaszok esetén a meghatározott heti összesítő napokon kell nyilvántartásba venni a panaszt.

### **3.3. *Az űrlapok hitelesítése***

A postai úton, a Vélemények füzetben, faxon keresztül benyújtott 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 5 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére faxon, vagy szkennelve elektronikusan a megadott elérhetőségre továbbítja. A panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 5 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

Az így elküldött űrlap tartalmával kapcsolatos észrevételeket a panaszos az elküldés napját követő 5 munkanapon belül teheti meg. Amennyiben az elküldés napját követő 5 munkanapon belül a panaszos nem él ezzel a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik.

### **3.4. *A panasz elbírálása***

A Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtárba beérkező panasz elbírálását minden esetben az intézményvezető-helyettes, vagy az ő felettese az intézmény vezetője végzi. A panaszra hivatalos választ a könyvtár vezetője ad írásban. A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésére az általános válaszadási határidő a beérkezéstől, illetve a nyilvántartásba vételtől számított 15 munkanap. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt értesíteni szükséges. A hivatalos panaszról írásban tett választ a panaszfelvételi űrlapon megadott elérhetőségre kell eljuttatni.





### **3.5. A panasz felülvizsgálata**

A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészíti ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani, tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását. A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról az intézményvezetője dönt az alapeljárás hivatalos választ ellenjegyző könyvtárossal történő konzultációt követően, valamint arról, hogy a fenntartót bevonja-e a panasz kivizsgálásába.

A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérések kivételével megegyeznek az alapeljárásra vonatkozókkal.

A felülvizsgálati kérelemről a könyvtár 15 munkanapon belül dönt, melyről értesíti a panaszost.

A felülvizsgálat kérelemre adott hivatalos válasz kizárólag intézményvezetői ellenjegyzéssel érvényes.

A hivatalos panaszkezelési eljárás következő szintje: Bük Város Önkormányzatának Jegyzője - 9737 Bük, Széchenyi u. 44. Tel.: 94/358-006., egyúttal legfelsőbb szintje és a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. A könyvtár (saját panaszkezelési rendszerében) egy adott panaszüggyel kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

## **4. PANASZKEZELÉS TOVÁBBI ADMINISZTRÁCIÓS TEENDŐI**

A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár 2 évig megőrzi. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panaszfelvételi űrlapot
- 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 könyvtár minden panasz után értékelést végez, és amennyiben lehetséges, javító intézkedéseket hoz a panaszok megismétlődésének megakadályozására. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatás és a mindennapi munka folyamatába.

## **5. ZÁRÓ RENDELKEZÉS**

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot honlapján elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértenek.

Mellékletek: 1. sz. melléklet – Panaszfelvételi űrlap



## 1. számú melléklet

## PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

|                                                         |  |                                   |
|---------------------------------------------------------|--|-----------------------------------|
| Panaszos neve:                                          |  | Dátum:                            |
| A panaszos elérhetőségei (telefonszám, cím, e-mail-cím) |  |                                   |
| Az olvasójegy száma:                                    |  |                                   |
| A panasz tárgya, rövid leírása:                         |  |                                   |
| .....<br>A panaszos aláírása                            |  | .....<br>A panaszfelvevő aláírása |
| Válasz a panaszra:                                      |  |                                   |
| Intézményvezető (intézményvezető-helyettes) aláírása:   |  | Dátum:                            |

## 2. számú melléklet

## FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

|                                                         |  |                                   |
|---------------------------------------------------------|--|-----------------------------------|
| Panaszos neve:                                          |  | Dátum:                            |
| A panaszos elérhetőségei (telefonszám, cím, e-mail-cím) |  |                                   |
| A panasz iktatószáma:                                   |  |                                   |
| A felülvizsgálati kérelem tartalma:                     |  |                                   |
| .....<br>A panaszos aláírása                            |  | .....<br>A panaszfelvevő aláírása |
| Válasz a felülvizsgálati kérelemre:                     |  |                                   |
| Intézményvezető aláírása:                               |  | Dátum:                            |
| Bük Város jegyzője aláírása:                            |  |                                   |



3. számú melléklet

## **TÁJÉKOZTATÓ**

Értesítjük kedves látogatóinkat, hogy könyvtári szolgáltatásainkkal kapcsolatban felmerülő panaszaikkal forduljanak az intézményvezető-helyetteséhez. Ha nem kapnak kielégítő választ problémáikra, akkor keressék az intézményvezetőjét, vagy az alábbi szervekhez fordulhatnak segítségért:

### **Bük Város Önkormányzatának Jegyzője**

9737 Bük, Széchenyi u. 44.

Tel.: 94/358-006

### **Szakmai tanácsadót: Berzsenyi Dániel Könyvtár**

9700 Szombathely, Dr. Antall József tér 1.

Te.: 94/513-530

