

A KULTURÁLIS KÖZPONT ÉS  
KÖNYVTÁR

VÁROSI KÖNYVTÁRÁNAK

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Tolna, 2015.

# I.

## 1. Általános rendelkezések

1/1. Jelen szabályzat célja, hogy a Tolnai Kulturális Központ és Könyvtár Városi Könyvtár nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével könyvtári panaszkezelési szabályzatot hozzon létre.

1/2 A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

1/3. A tolnai Városi Könyvtár a panasz megtételére két eljárási formát tesz lehetővé. A könyvtár hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását biztosítja.

a./ Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen. Hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt.

b./ A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden egyes panasz nyilvántartásba vételre kerül, amelyre intézményvezetői válasszal záruló panaszkezelés történik.

1/4 A könyvtár minden panaszt a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

## 2. A panasz benyújtásának módjai

2/1 A Városi Könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. A hivatalos panaszkezelési eljárást (II.rész) kizárólag a jelen szakasz 2-5. bekezdéseiben megjelölt módon lehet kezdeményezni.

2/2 Személyesen: nyitvatartási időben a Tolnai Kulturális Központ és Könyvtár MAG-Tár Tudástárában 7130 Tolna, Bajcsy-Zs. u. 73/B.

2/3 Írásban postai úton a Tolnai Kulturális Központ és Könyvtár MAG-Tár Tudástár könyvtárvezetőjének 7130 Tolna, Bajcsy-Zs. u. 73/B. címre küldött elvél útján.

2/4 Telefonon a 74/440-170-es telefonszámon.

2/5 Elektronikusan e-mail útján a [konyvtartolna@gmail.com](mailto:konyvtartolna@gmail.com), illetve a [tolmoly@tolnaairnet.hu](mailto:tolmoly@tolnaairnet.hu) címen. A Tárgy mezőben fel kell tüntetni, hogy panaszt kíván tenni. Az e-mailhez csatolni kell a honlapon található, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

2/6 Egyéb módon:

- a könyvtár honlapján ([www.konyvtartolna.hu](http://www.konyvtartolna.hu))
- a könyvtár Facebook oldalán.

## II.

### Hivatalos panaszkezelési eljárás

#### 3. Panaszfelvételi űrlap

3/1 Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető.

3/2 A könyvtár csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.

3/3 A könyvtár az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

#### 4. Az űrlapok nyilvántartásba vételére vonatkozó határidők

4/1 Személyesen benyújtott, illetve telefonon, vagy e-mailen jelzett panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.

4/2 A postai úton benyújtott panaszok esetében legkésőbb a megérkezést követő munkanapon kell nyilvántartásba venni a panaszt.

#### 5. Az űrlapok hitelesítése

5/1 Az űrlap személyes, illetve postai úton történő benyújtása esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

5/2 A telefonos panaszbejelentés útján, a könyvtár munkatársa által kitöltött, illetve e-mailen keresztül elküldött űrlapot a panaszosnak a benyújtást követő 5 munkanapon belül lehetősége van ellenőrzés céljából személyesen megtekinteni. A könyvtár a kiállított űrlapot külön kérésre a panaszos által megadott e-mail címre elküldi. Az így 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.

#### 6. A panasz elbírálása

6/1 A panasz elbírálását a könyvtár vezetője végzi.

6/2 A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 15 munkanap.

6/4 A hivatalos válaszról a panaszost az általa megadott módon kell írásban értesíteni. Amennyiben az űrlap tartalma alapján további érdemi információkra. adatokra van szükség, a könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.

6/5 Az űrlapot a könyvtár 5 évig megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja annak megtekintését.

## **7. A panasz felülvizsgálata**

7/1 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.

7/2 A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. számú mellékletében található űrlapon, az alapeljárás ügyszámára hivatkozással kell benyújtani.

7/3 A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérések kivételével megegyeznek az alapeljárásra vonatkozókkal.

7/4 A felülvizsgálati kérelemről a könyvtár 15 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben az általa megjelölt módon értesíti a panaszost.

7/5 A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról a könyvtárvezető dönt, a hivatalos választ ő írja alá.

7/6 A hivatalos panaszkezelési eljárás következő szintje Tolna Város Önkormányzatának jegyzője (7130 Tolna, Hősök tere 1., tel: 74/540-800), egyúttal legfelsőbb szintje és a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. A könyvtár saját panaszkezelési rendszerében egy adott panaszüggyel kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Tolna, 2015. november 30.

Link Judit  
könyvtárvezető

# PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
Az olvasójegyzen szereplő egyedi azonosító kód (vonalkód):	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
..... A panaszos aláírása	..... A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	

# FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM