

A Justh Zsigmond Városi Könyvtár panaszkezelési szabályzata

I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások

Szabályzatunk célja, hogy a Justh Zsigmond Városi Könyvtár, mint nyilvános könyvtár a könyvtári funkcióinak, minőségbiztosítási elveinek megfelelően biztosítsa a használói visszajelzéseket.

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

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

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

A panaszos szóban tett panaszát nem hivatalos panaszként kezeli a könyvtár, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása.

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 az információs pultnál elhelyezett panaszláda mellett (2 számú melléklet).

Személyesen, a Justh Zsigmond Városi Könyvtárban nyitva tartási időben (5900 Orosháza, Kossuth u. 3.) az információs pultnál.

Írásban az alábbiak szerint:

- postai úton (Justh Zsigmond Városi Könyvtár 5900 Orosháza, Kossuth u. 3. Pf. 10)
- a könyvtár információs pultjánál a 2. számú melléklet kitöltött aláírt űrlapján
- e-mailban a konyvtar@justhvk.hu címre csatolt, kitöltött 1. számú melléklet panaszfelvételi űrlapon.

Faxon: +36(68)412-384

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

A hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatására csak az űrlapokon (1. sz., 2. sz. melléklet), kitöltött és aláírt formában benyújtott panaszok esetében kerül sor.

A Justh Zsigmond 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, vagy faxon eljuttatott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

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

A panaszok elbírálása:

A Justh Zsigmond 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 10 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 Justh Zsigmond Könyvtárba érkező írásos panaszokat a könyvtár az irattárában 5 évig őrzi.

IV. A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyibe 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 3. számú mellékletében található úrlapon, az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani.

Határidő:

A felülvizsgálati kérelemről a Justh Zsigmond Városi Könyvtár fenntartóját képviselő Orosháza Városi Önkormányzat Oktatási- és Kulturális Csoport vezetője 15 napon belül dönt, melyről a felülvizgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelöl módon értesíti a panaszost.

Felülvizsgálat elbírálása:

A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról az Orosháza Városi Önkormányzat Oktatási- és Kulturális Csoport vezetője dönt az alapeljárás hivatalos válaszát ellenjegyző könyvtárigazgatóval történő konzultációt követően.

A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag az Oktatási- és Kulturális Csoport vezetői ellenjegyzésével érvényes.

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

Orosháza, 2014. december 17.

Panaszfelvételi űrlap

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Olvasójegy száma:	Panasz tárgya:
Panasz leírása:	
panaszos aláírása	panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	könyvtárigazgató aláírása

Panaszládába bedobható űrlap

Panaszos neve:	Olvasójegy száma:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz észrevétel, kifogás tárgya, leírása:	
Dátum:	Aláírás

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:	Orosháza Városi Önkormányzat Oktatási- és Kulturális Csoport Vezetője

