

Mészáros Károly Városi Könyvtár
4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail: hd.konyvtar@gmail.com
Honlap: <https://hdkonyvtar.hu>
Tel: 52/572-016, 52/572-017
30/237-7426



Panaszkezelési szabályzat

2022.

Mészáros Károly Városi Könyvtár
4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail: hd.konyvtar@gmail.com
Honlap: <https://hdkonyvtar.hu>
Tel: 52/572-016, 52/572-017
30/237-7426



1. Általános rendelkezések

1.1. A Mészáros Károly Városi Könyvtár panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a könyvtár szolgáltatásaival összefüggő, tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, panasz nyilvántartása, kivizsgálása és értékelése egységes szabályozás alapján történjen. A kifogásolt szolgáltatás javítása a könyvtárhasználók elégedettsége érdekében történik.

1.2. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatosan megfogalmazott, kifogás, észrevétel, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.

1.3. A könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.

2. A panasztétel lehetséges módjai és kezelésének menete

2.1. A szóban (személyesen, telefonon) tett panasz esetén az azonnali panasz megszüntetésére kell törekedni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról a könyvtáros Panaszbejelentő űrlapot vesz fel. Az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti. Telefonos panaszbejelentéskor, a könyvtár munkatársa által kitöltött űrlapot a panaszosnak a bejelentést követő 3 munkanapon belül lehetősége van ellenőrzés céljából személyesen megtekinteni. Amennyiben nem él ezzel a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik. A továbbiakban a könyvtár az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.2. Írásban a panasz – névvel és elérhetőséggel – az alábbiak szerint tehető meg:
Postai úton: Mészáros Károly Városi Könyvtár 4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail-ben: hd.konyvtar@gmail.com.

Mészáros Károly Városi Könyvtár
4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail: hd.konyvtar@gmail.com
Honlap: <https://hdkonyvtar.hu>
Tel: 52/572-016, 52/572-017
30/237-7426



Személyesen: a könyvtár tájékoztató pultjánál a Panaszbejelentő űrlap (1. sz. melléklet) szabályos kitöltésével. Ha a panasz elektronikus levélben érkezik, az e-mailt ki kell nyomtatni, levélként iktatni. Az elektronikusan küldött panaszlevél aláírás nélkül is érvényes.

2.3. A panasz kivizsgálását az intézményvezető által kijelölt személy végzi. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag az intézményvezető (távolléte esetén helyettese) aláírásával érvényes. A könyvtár az írásbeli panasszal kapcsolatos, közérthető és indoklással ellátott álláspontját a panasz beérkezésétől számított 5 (öt) munkanapon belül megküldi a panaszosnak a Panaszbejelentő űrlapon megadott elérhetőségek egyikén. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panaszost értesíteni kell.

3. A panasz nyilvántartása

3.1. A könyvtár munkatársainak kezelniük kell a könyvtárhasználó észrevételeit, panaszait. Ehhez a felmerült és beérkezett panaszokat dokumentálni, elemezni és a megfelelő pontokon javítani kell.

3.2. A panaszt a benyújtás vagy a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

3.3. A könyvtár a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a Panaszbejelentő űrlapot (1. sz. melléklet)
- a Panaszkezelési űrlapot (2. sz. melléklet)

3. 4. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a könyvtár 5 évig megőrzi.

4. A panasz felülvizsgálata

4.1. A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, kérheti annak felülvizsgálatát.

Mészáros Károly Városi Könyvtár
4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail: hd.konyvtar@gmail.com
Honlap: <https://hdkonyvtar.hu>
Tel: 52/572-016, 52/572-017
30/237-7426



4.2. A felülvizsgálati kérelmet a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással lehet írásban benyújtani, a jelen szabályzat 3. sz. mellékletében található Felülvizsgálati kérelem űrlapon.

4.3. A felülvizsgálati kérelemről a könyvtár intézményvezetője dönt, és arról 5 (öt) munkanapon belül írásban értesíti a panaszost.

4.4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz kizárólag a könyvtár intézményvezetője vagy helyettese aláírásával ellátva érvényes.

4.5. A panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a könyvtár az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

5. Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot a munkatársak egyetértésével az intézményvezető hagyja jóvá.

A Mészáros Károly Városi Könyvtár Panaszkezelési szabályzata 2022. szeptember 1-vel lép életbe.

Melléklet:

1. sz. melléklet Panaszbejelentő űrlap
2. sz. melléklet Panaszkezelési űrlap
3. sz. melléklet Felülvizsgálati kérelem űrlap

Hajdúdorog, 2022. szeptember 30.

Jeles Erzsébet
Intézményvezető