



BIBLIOTEKA EGYESÜLET  
6722 Szeged, Kálvária sugárút 14.  
tel./fax: 62/420-799;  
e-mail: [info@delabi.hu](mailto:info@delabi.hu)

---

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### I.) Általános rendelkezés

E szabályzat célja, hogy a Bibliotéka Egyesület könyvtárának, mint nyilvános könyvtárnak, a könyvtár funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozását képezze, mely alapján a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyre.

Panasz: panasznak minősül minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a panaszos, a könyvtár tevékenységével, működésével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben kifogást emel és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét fogalmazza meg.

A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik. Alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak.

1, Nem hivatalos panaszkezelési eljárás: A panaszos célja az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt.

2, Hivatalos panaszkezelési eljárás: minden esetben a panaszkezelési eljárás során járunk el, minden esetben a könyvtár vezetőjének válaszával zárul.

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

### II.) A panasz benyújtásának módjai

1, szóbeli panasz

A panasz előterjeszhető személyesen (6722 Szeged, Kálvária sgt. 14.), vagy telefonon (06/62/420-799) a könyvtár nyitva tartási idejében.

2, írásbeli panasz

a, postai úton a könyvtár címére: 6722 Szeged, Kálvária sgt. 14.

b, elektronikus levélben [info@delabi.hu](mailto:info@delabi.hu) címre, csatolt, kitöltött panaszfelvételi űrlapon.

### III.) Hivatalos panaszkezelési eljárás

A Bibliotéka Egyesület könyvtára csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik (Panaszfelvételi Űrlap kitöltése), a könyvtár a panaszt nem hivatalosnak tekinti, és ennek megfelelően jár el.

#### Határidők:

A személyesen, vagy írásban benyújtott, postai úton eljuttatott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni. Elektronikus formában elküldött panaszok hetente egy alkalommal kerülnek nyilvántartásba. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell. Ilyenkor a könyvtár munkatársa a panaszról lapot vesz fel, annak tartalmát egyezteteti és jóváhagyatja az ügyféllel, majd a könyvtárvezető részére továbbítja.

### **A panaszok elbírálása:**

A Bibliotéka Egyesület könyvtárába kerülő összes panasz a könyvtár vezetőjéhez kerül. A panaszra hivatalos választ a könyvtár vezetője tesz írásban. A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésére a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap áll rendelkezésre. 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.

A Bibliotéka Egyesület könyvtárába érkező írásos panaszokat a könyvtár az irattárában 5 évig őrzi.

### **IV. ) Panaszfelvételi űrlap**

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat mellékleteként szereplő panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

### **V.) Űrlapok hitelesítése**

A *postai úton* keresztül történő benyújtás esetén az 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 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

### **VI. ) A panasz felülvizsgálata**

A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.

A felülvizsgálati kérelem alapján a könyvtár vezetője dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.

A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos választ - attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt - a könyvtár vezetője illetve, ha a panasz kivizsgálásába a fenntartót is bevonja, akkor a könyvtárvezető és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.

### **VII.) Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők:**

A könyvtár az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (iktatott) vezet, amely tartalmazza:

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 panaszfelvételi űrlapot.

### **VIII.) A panaszügyintézésel kapcsolatos utólagos teendők**

A könyvtár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A könyvtár a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

### **IX.) Záró rendelkezés**

A könyvtár a Panaszkezelési szabályzatot, a Panaszfelvételi űrlapot, a Felülvizsgálati kérelem űrlapot a Honlapon közzéteszi, illetve a kölcsönző pultnál nyomtatott formában elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

A szabályzat 2016. január 1-jén lép életbe.

Melléklete: Panaszfelvételi űrlap, Felülvizsgálati kérelem űrlap