

Ikt.sz.: 1193-1/2018(11)



VÖRÖSMARTY
MIHÁLY
KÖNYVTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta:

..... Vasvári J. Zoltán

igazgató



Hatályba lépés: 2018. október 1.

I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy a Vörösmarty Mihály Könyvtár (továbbiakban VMK vagy Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

2. 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.

Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely a Könyvtárban az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásáról való tudomásvételtől a panaszügy lezárásáig tart.

A panaszos általában természetes személy, tagja a Könyvtárnak. A Könyvtár tagjain kívül panaszosnak tekinthető az a személy is, aki a VMK eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb tevékenységgel (pl. rendezvény) kapcsolatban kifogásolja.

3. A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően: hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás formájában.

a) Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy szóban vagy írásban jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen. Hivatalos válasza a Könyvtár részéről nem tart igényt.

b) A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik.

A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel. A panaszt tevőkkel szemben a VMK munkatársai udvarias, segítő magatartást tanúsítanak.

Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében történik.

A VMK vezetősége az osztályvezetőkkel, osztályvezető-helyettesekkel, tagkönyvtárvezetőkkel és csoportvezetőkkel közösen értékelést végez, és ha szükséges, írásos formában meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkenése érdekében a lehetséges intézkedéseket. Az értékelés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

II. A panasz benyújtásának módja

A VMK a beérkező panaszok fogadására több lehetőséget is biztosít. A beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és nyilvántartja. A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot minden kölcsönző térbe a panaszkönyv mellé kifüggeszti, és honlapján közzéteszi. A panasz benyújtásának segítése érdekében a VMK minden kölcsönzői pultnál és a honlapján formanyomtatványt helyez el (1. számú melléklet).

Hivatalos panaszkezelési eljárást a következő módon lehet kezdeményezni:

1. **Személyesen**, nyitvatartási időben a VMK Központi Könyvtárának minden kölcsönző részlegében, az Olvasóteremben és tagkönyvtáraiban az erre a célra készített panaszbejelentő űrlapon (1. számú melléklet) vagy a panaszkönyvbe történő bejegyzéssel.
2. **Postai úton** (1. számú melléklet kitöltésével) a VMK központi címén (8000 Székesfehérvár, Bartók Béla tér 1.).
3. **Elektronikusan**
 - a) E-mail útján: *kolcsonzo@vmk.hu* címen. Az e-mailhez minden esetben szükséges csatolni a honlapon található, szabályosan kitöltött és aláírt panaszfelvételi űrlapot.
 - b) A honlapon elhelyezett, elektronikusan kitöltött panaszkezelési űrlapon. Az online módon beküldött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 3 munkanapon belül a panaszosnak személyesen aláírásával hitelesítenie kell.
4. **Egyéb módon**
 - a) skype-on
 - b) szóban
 - c) telefonon

A 4-es pontban felsorolt esetekben nincs lehetőség hivatalos panaszkezelési eljárás indítására, de amennyiben lehetséges, azonnal ki kell vizsgálni és megoldást találni a felvetődött panaszra.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

A benyújtott panaszt a panaszbejelentő űrlapon vagy a panaszkönyvvvel az adott könyvtári egység vezetőjének 3 munkanapon belül továbbítani kell az Ügyviteli és üzemeltetési csoporthoz iktatás céljából.

Az iktatás után a könyvtárra vagy a könyvtárosokra vonatkozó panasz elbírálását az érintett tagkönyvtárak vezetői, vagy a részlegek kollégái az olvasószolgálat osztályvezetőjével, osztályvezető-helyettesével együtt végzi, szükség esetén bevonva a feldolgozó osztály vezetőjét és a rendszergazdákat is. A panaszra adott hivatalos válasz az osztályvezető, távollétében az osztályvezető-helyettes ellenjegyzésével érvényes.

A panaszos, amennyiben elégedetlen a hivatalos válaszban foglaltakkal, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát. Fellebbezéssel az igazgatóhoz fordulhat (2. számú melléklet). A kitöltött űrlapot a könyvtár nyitvatartási idejében személyesen leadhatja bármely részlegben és tagkönyvtárban, illetve postai úton is elküldheti a VMK központi címére (8000 Székesfehérvár, Bartók Béla tér 1.). A fellebbezésre adott hivatalos válasz az igazgató, távollétében az igazgatóhelyettes ellenjegyzésével érvényes.

A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított legfeljebb 30 munkanap.

A hivatalos válaszárol a panaszost az űrlapon vagy a panaszkönyvben általa megadott módon kell írásban értesíteni.

A panaszokat a Könyvtár 3 évig az irattárban megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja annak megtekintését.

A panaszos személyes adatainak kezelésének jogalapja az Európai Parlament és Tanács 2016/679. számú általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 6. cikk (1) c) pontjára és (2) bekezdésére figyelemmel az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.) 5. § (1) b) pontja, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ([Fgytv.](#)).

A szabályzat lép 2018. október 8-án lép hatályba, ezzel a 2016. június 22-én kelt szabályzat és annak valamennyi kiegészítése hatályát veszti.

Székesfehérvár, 2018.10.08.



Vasúti Zoltán
igazgató

1. számú melléklet

PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
Az olvasójegyen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód):	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
..... A panaszos aláírása	 A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	
Osztályvezető/osztályvezető-helyettes aláírása:	Dátum:

Iktatószám
kérelemmel.)

(Erre a sorszámmra hivatkozva élhet a Panaszkezelési szabályzat szerinti felülvizsgálati

2. számú melléklet

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
A panasz iktató száma¹:	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
..... A panaszos aláírása	 A panaszfelvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
igazgató/igazgatóhelyettes aláírása:	Dátum:

¹ Ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi űrlapon.