

3. sz. függelék

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy az Ózdi Városi Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.
2. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.
3. A Könyvtár a panasz megtételére az alábbi két eljárási lehetőséget biztosítja: nem hivatalos, illetve hivatalos panaszkezelési eljárás.
 - a) A nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, kifogását; hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt. Ebben az esetben nem kell kitölteni a panaszfelvételi űrlapot.
 - b) A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik. A hivatalos eljárás során minden esetben ki kell tölteni a panaszfelvételi űrlapot.
4. Alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.

II. A panasz benyújtásának módja

A Könyvtár a panaszok benyújtására az alább felsorolt kommunikációs lehetőségeket biztosítja, eljárást csak az így megjelölt módon lehet kezdeményezni:

1. Személyesen

Nyitvatartási időben az könyvtár épületében. (Ózd, Petőfi tér 1.)

2. Telefonon

Nyitvatartási időben az Ózdi Városi Könyvtárban (48/472-765) és az Árpád Vezér Úti Fiókkönyvtárban (48/472-732) lehet panasszal élni; a telefonszámok a könyvtár honlapján és az olvasójegyen megtalálhatóak.

3. Írásban

a) Postai úton a könyvtár címére (3600 Ózd, Petőfi tér 1.), a könyvtár igazgatójának küldött levélben.

b) Elektronikusan e-mailben (ld. a honlapon). Az e-mailhez minden esetben csatolni kell a honlapról letölthető, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: Űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.

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

IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt még a benyújtás napján, a postai úton vagy e-mailben érkezett panaszt pedig a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

V. Az űrlapok hitelesítése

1. Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

2. Az elektronikusan küldött panaszbejelentési űrlap aláírás nélkül is érvényes.

3. A telefonos panaszbejelentés nem hivatalos, azt jelzésértékűnek kell tekinteni, a panaszosnak mindenképpen be kell jönnie a könyvtárba, hogy kitöltse a panaszfelvételi űrlapot, amelyet aláírásával hitelesít.

4. Névtelenül beküldött panaszokkal a könyvtár nem foglalkozik.

VI. A panasz elbírálása

1. A panasz elbírálását a könyvtárvezető végzi, az űrlapot iktatják.
2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag könyvtárvezetői ellenjegyzéssel érvényes.
3. A válaszadási határidő a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap.
4. A hivatalos válaszból a panaszost az űrlapon általa megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail cím) kell értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához további információra van szükség, a könyvtár a panaszost erről írásban tájékoztatja.
5. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a Könyvtár 5 évig megőrzi az irattárában, és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

VII. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, vagy panaszát új információval szeretné kiegészíteni, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. sz. mellékletében található felülvizsgálati űrlapon kell benyújtani személyesen vagy írásban (postai úton vagy e-mailben), az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással.
3. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 5 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail) értesíti a kérelmezőt.
3. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár vezetője dönt a történt konzultáció során.
4. A hivatalos panaszkezelési eljárás a panasz, ill. a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a könyvtár az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.