



## PANASZKEZELÉSI KÉZIKÖNYV

### I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a könyvtár szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszok nyilvántartása, kivizsgálása és értékelése egységes szabályozás alapján történjen.
2. A panaszkezelés során a panaszokat és panaszosokat ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint, bárminemű megkülönböztetés nélkül kell kezelni.
3. A felmerült észrevételek fontos visszajelzéseket, ismereteket közvetítenek a könyvtár számára, ezért az így szerzett tapasztalatokat a működés minőségének javítására használja.
4. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény (kulturális törvény), a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér Használati szabályzatának 6. Egyéb használati szabályok 3. pontjának figyelembevételével készült.
5. A Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a panaszfelvétel során bekért adatokat az érvényben lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezelje. A könyvtár a panaszkezelés során birtokába került személyes adatokat harmadik fél részére nem adja át, a bekért adatok kizárólag az adott panasszal kapcsolatos nyilvántartás célját szolgálják.

### ALAPFOGALMAK

**Panasznak** minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő reklamáció, kifogás jellegű észrevétel.

**Panaszosnak** minősül mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben kifogását, panaszát jelzi.

### II. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

A panaszbejelentés lehetőségeiről, a panaszkezelés folyamatáról tájékoztatni kell a felhasználókat. A panaszok fogadására az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

#### II.1. SZÓBELI PANASZ

A panaszos szóbeli panaszt tehet

- személyesen,
- telefonon

a könyvtár nyitva tartási idejében az egyes szolgáltató helyeken, illetve az intézmény igazgatójánál.

<b>A DR. KOVÁCS PÁL MEGYEI KÖNYVTÁR ÉS KÖZÖSSÉGI TÉR</b>			
<b>INTÉZMÉNYEGYSÉGEINEK ELÉRHETŐSÉGE</b>			
<b>NÉV</b>	<b>CÍM</b>	<b>TELEFON</b>	<b>E-MAIL</b>
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér, Központi Könyvtár	9023 Győr, Herman Ottó u. 22.	+36-96-516-670	<a href="mailto:info@gyorikonyvtar.hu">info@gyorikonyvtar.hu</a> olvasoszolgalat@gyorikonyvtar.hu
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér, Kisfaludy Károly Könyvtár	9021 Győr, Baross G. u. 4.	+36-96-328-022	<a href="mailto:info@gyorikonyvtar.hu">info@gyorikonyvtar.hu</a> olvasoszolgalat@gyorikonyvtar.hu
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér, Kisfaludy Károly Könyvtár Hang- és Médiatára	9021 Győr, Baross G. u. 4.	+36-96-319-997	hangtar@gyorikonyvtar.hu
József Attila Művelődési Ház	9028 Győr, Móra park 1.	+36-96-421-740	
Gyárvárosi Fiókkönyvtár és Közösségi Ház	9027 Győr, Külső-Árpád u. 6-8.	+36-96-314-045	gyarvaros@gyorikonyvtar.hu
Gyórszentiváni Fiókkönyvtár	9011 Győr, Ősi u. 1.	+36-96-349-988	szentivan@gyorikonyvtar.hu
Marcalvárosi Fiókkönyvtár	9024 Győr, Lajta u. 27/a	+36-96-247-239	marcal@gyorikonyvtar.hu
Ménfőcsanaki Fiókkönyvtár	9012 Győr, Győri u. 90. Bezerédj-kastély	+36-96-448-225	csanak@gyorikonyvtar.hu
Szabadhegyi Fiókkönyvtár	9028 Győr, Móra park 1.	+36-96-410-304	szabadhegy@gyorikonyvtar.hu
Szigeti Fiókkönyvtár	9025 Győr, Köztelek u. 4-10.	+36-96-317-758	sziget@gyorikonyvtar.hu

## **II.2. ÍRÁSBELI PANASZ**

A panaszos írásbeli panaszt tehet

- személyesen az ügyfélszolgálaton átadott irat útján
- postai úton a következő címen:

Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó u. 22,

- elektronikusan, a szolgáltató helyek e-mail elérhetőségein, illetve az *info@gyorikonyvtar.hu* címen,
- az ügyfélszolgálatokon elhelyezett panaszbejelentő nyomtatvány (*ld. 1.sz. melléklet*) kitöltésével,
- a könyvtár honlapján elérhető panaszbejelentő nyomtatvány (*ld. 1.sz. melléklet*) kitöltésével.

## **III. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS**

### **III. 1. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA**

Az intézmény tevékenységével kapcsolatos panaszokat jellegüknek megfelelően azonosítani és dokumentálni kell.

A beérkezett panaszokról az intézmény Panaszkezelési nyilvántartást vezet, amely a panaszbejelentő űrlapokból (1. sz. melléklet) és a panaszkezelési űrlapokból (2. sz. melléklet) áll. Ezeket a panasz kivizsgálásának zárását követően az irattárban helyezzük el, és 5 évig megőrizzük. A panaszos kérésére biztosítjuk a dokumentumokba történő betekintést.

### **A PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS A KÖVETKEZŐ ADATOKAT TARTALMAZZA:**

- A panasztétel időpontja
- A panasztevő neve, elérhetősége
- A panasz érkezésének megjelölése (szóbeli, írásbeli)
- A panasz leírása, amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának eredménye
- Az esetleges intézkedés megnevezése
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának dokumentuma.

## **III.2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA**

A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének osztályvezetője végzi, majd azt a könyvtár igazgatójához továbbítja. A panasz kivizsgálását közösen végzik.

### **III.2.1. SZÓBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA**

A szóbeli, azaz a személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, a panaszról az ügyintéző panaszbejelentő lapot vesz fel, melynek egy példányát az illetékes vezető felé továbbítja. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének osztályvezetője végzi, konzultálva a könyvtár igazgatójával.

A panaszos 10 munkanapon belül választ kap panaszára.

### **III.2.2. ÍRÁSBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA**

Az írásban beérkezett panaszt az ügyintéző az illetékes vezető felé továbbítja. Az írásban beérkezett panasz kivizsgálása 10 munkanapon belül történik meg. Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a kivizsgálási határidőt az összes adat rendelkezésre állásának időpontjától számítjuk.

## **III.3. A PANASZ ELBÍRÁLÁSA**

A panaszkezelési eljárás a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válasszal zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell tájékoztatni, s a panaszra adott, indoklással ellátott választ a panasz felvételét követő 10 munkanapon belül kell kiküldeni. A panaszkezelés menetéről az ügyintézés időtartama alatt telefonon adunk információt, a +36-96-516-670-es telefonszámon.

## **III.4. A PANASZ FELÜLVIZSGÁLATA**

Amennyiben a panaszos a vizsgálat eredményével nem ért egyet, kérheti annak felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással írásban lehet benyújtani. A benyújtott kérelemben foglaltakról a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér igazgatója vagy igazgató-helyettese dönt, és arról 10 munkanapon belül írásban értesíti a panaszost. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag igazgatói vagy igazgató-helyettesi ellenjegyzéssel ellátva érvényes.

További lehetőségként a könyvtárhasználó kezdeményezheti a könyvtárhasználati szabályzat módosítását az 1997. évi CXL. törvény 57. § (4) bekezdésének megfelelően.

## ZÁRÓRENDELKEZÉS

A panaszkezelési nyilvántartás űrlapjai, valamint jelen Panaszkezelési Kézikönyv elérhető a könyvtár ügyfélszolgálatain, valamint a könyvtár honlapján: [www.gyorikonnyvtar.hu](http://www.gyorikonnyvtar.hu).

A szabályzat 2016. január 4-én lép életbe.

### **Mellékletek:**

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő űrlap
2. sz. melléklet: Panaszkezelési űrlap

Győr, 2015. december 15.

.....  
Dr. Horváth Sándor Domonkos  
igazgató

Dokumentum módosítása névváltozás miatt: 2017. szeptember 28.

.....  
Dr. Horváth Sándor Domonkos  
igazgató

Iktatószám: .....

## **Panaszbejelentő lap**

A panasz időpontja:

.....

A panasztevő neve:

.....

A panasztevő elérhetősége:

.....

A panasztevő olvasói vonalkódja:

.....

A panasz tárgya, leírása (amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
a panasztevő aláírása

.....  
a panaszfelvevő aláírása

Dátum: Győr, .....



Iktatószám:.....

## Panaszkezelési lap

A panasz időpontja:

.....

A panasztevő neve:

.....

A panasztevő elérhetősége:

.....

A panasz érkezésének megjelölése (szóbeli, írásbeli):

.....

A panasz tárgya, leírása (amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum):

.....  
.....  
.....  
.....

A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása:

.....

A panasz kivizsgálásának eredménye:

.....  
.....  
.....  
.....

Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése:

.....  
.....  
.....

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:

.....

A panasztevő tájékoztatásának dokumentuma:

.....

Győr, .....

.....  
Dr. Horváth Sándor Domonkos  
igazgató