

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### 1. Általános rész:

#### 1.1 Bevezető rész:

A Simontornyai Városi Könyvtár elkészítette egységes átlátható szabályzatát a könyvtár munkájával, szolgáltatásaival, munkatársaival kapcsolatosan felmerülő panaszok kezelésére, kivizsgálására.

#### 1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézmény olvasóinak, látogatóinak elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

#### 1.3. Alapelvek

Alapkövetelménynek tekintjük a felmerült panaszok gyors kivizsgálását és a feltárt hibák megoldását. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

### 2. Panaszkezelés

#### 2.1 Panaszbejelentés

A könyvtár kölcsönzőhelyiségében kihelyezésre kerül egy doboz, melybe név nélkül helyezhetik el a panaszosok az észrevételeiket, valamint egy füzet, melybe névvel és címmel várjuk a panaszokat.

A füzet és a doboz mellé kihelyezésre kerül a panaszkezelési szabályzat kivonata, melyből a látogatók tájékozódhatnak.

#### 2.2. A panasz kivizsgálása

A füzetben történő bejegyzéseket naponta ellenőrizzük, panasz esetén a kérdést azonnal megvizsgáljuk. Az olvasó, látogató a megadott elérhetőségei valamelyikén azonnal választ kap.

A dobozban, név nélkül elhelyezett panaszokat havonta a Minőségbiztosítási Tanács üléseinek napirendje előtt ellenőrizzük. A panaszokat kivizsgáljuk és megválaszoljuk a könyvtári faliújságon keresztül.

### 3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

Az olvasók, látogatók panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos adatait
- a panasz leírását, tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.

panasz oka, gyakorisága)


#### 4. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz kivizsgálását követően további jogorvoslat miatt a panaszos a könyvtár fenntartójához Simontornya Város Önkormányzatához fordulhat.


#### 5. Egyéb rendelkezések

A szabályzat a könyvtár kölcsönző helyiségében 2015. július 01-én kifüggesztésre került, valamint a könyvtár honlapján: [www.simontornyakonyvtar.hu](http://www.simontornyakonyvtar.hu) is elérhető.

Simontornya, 2015. július 01.

  
Kiss Zoltánné  
Minősegbiztosítási Tanács



  
Vácziné Horváth Anikó  
igazgató