

|  |  |
|--|--|
|  <p><i>Eötvös József Művelődési<br/>Ház és Könyvtár</i></p> | <p><b>Eötvös József Művelődési Ház és Könyvtár</b><br/>2451. Ercsi, Szent István út 12-14.<br/>Tel/ fax: 06-25-505-840<br/>e-mail: <a href="mailto:muvhaz@ercsimuvhaz.hu">muvhaz@ercsimuvhaz.hu</a><br/><a href="http://www.ercsimuvhaz.hu">www.ercsimuvhaz.hu</a></p> |
|--|--|

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Az Ercsi Eötvös József Művelődési Ház és Könyvtár (továbbiakban Könyvtár) nyilvános könyvtári feladatainak ellátása érdekében egységes könyvtári panaszkezelési eljárás alkalmazásával is törekszik szolgáltatásai magas színvonalú ellátására illetve fejlesztésére.

A Könyvtár a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabályok szerint kezeli.

### II. MEGHATÁROZÁSOK

**PANASZ:** a könyvtár működésével, szolgáltatásaival, tevékenységeivel szemben megfogalmazott kifogás, észrevétel, kérelem, amiről a Könyvtár a szabályzatban rögzített módon értesül.

**PANASZOS:** az a személy, aki könyvtári szolgáltatást vesz igénybe és kifogást emel az intézménnyel, vagy annak tevékenységével kapcsolatban.

### III. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

**A Könyvtár panasz benyújtására az alább felsorolt lehetőségeket biztosítja. Panaszkezelési eljárást csak az alábbi módokon lehet kezdeményezni:**

**SZEMÉLYESEN** lehet panaszt tenni a Könyvtár nyitvatartási idejében a kölcsönzőtérben, a könyvtár munkatársainál.

**NYITVA TARTÁS:**

Hétfő: SZÜNNAP

Kedd: 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>

Szerda: 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>

Csütörtök: 10<sup>00</sup>-18<sup>00</sup>

Péntek: 10<sup>00</sup>-18<sup>00</sup>

Páros héten szombaton: 9<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>

**TELEFONON**

Nyitvatartási időben a 06-25-491-227, illetve a 06-25-505-840-es telefonszámon. A telefonos elérhetőségek az intézmény honlapján is megtalálhatók.

**POSTAI ÚTON** az Ercsi Eötvös József Művelődési Ház és Könyvtár címére (2451 Ercsi, Szent István út 12-14.) az intézményvezetőnek küldött levélben.

**ELEKTRONIKUS ÚTON** e-mailben, az Ercsi Eötvös József Művelődési Ház és Könyvtár intézményvezetőjének ([muvhaz@ercsimuvhaz.hu](mailto:muvhaz@ercsimuvhaz.hu)) címére. Az e-mailhez csatolni kell a honlapról letölthető szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

#### IV. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

**Panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető. A Könyvtár csak ennek alapján folytat panaszkezelési eljárást.**

**A panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló elbírálás történik.**

Az űrlap tartalma:

- nyilvántartási szám
- panaszos neve
- dátum
- panaszos elérhetősége (postacím vagy e-mail cím)
- olvasó törzsszáma
- panasz rövid leírása
- panaszos aláírása
- panaszfelvevő aláírása
- válasz a panaszra
- intézményvezető aláírása
- dátum

Az űrlap hitelesítése:

A személyesen, illetve postai úton történt benyújtás alkalmával a panaszos az űrlap tartalmát aláírásával hitelesíti.

Az elektronikusan küldött űrlap aláírás nélkül is érvényes.

Telefonon történt panaszbejelentést követően a panaszosnak be kell jönnie a könyvtárba, hogy kitöltse az űrlapot, melyet aláírásával hitelesít. A könyvtár felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy az űrlapot elektronikusan is elküldheti.

A panasz könyvtári nyilvántartása

A személyesen benyújtott panaszt a benyújtás napján, a postai illetve elektronikus úton beérkezett panaszt a Könyvtár a beérkezés napján veszi nyilvántartásba.

A Könyvtár a panaszos elérhetőségének adata hiányában is a nyilvántartásba veszi az űrlapot.

Névtelenül küldött panaszt a Könyvtár nem tart nyilván.

A panasz elbírálása

A panasz vizsgálatát a könyvtár erre kijelölt munkatársa végzi.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről írásban tájékoztatja.

A panaszra adott válasz kizárólag intézményvezetői ellenjegyzéssel érvényes.

A válaszadási határidő a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap.

A Könyvtár értesíti a panaszost az űrlapon általa megadott elérhetőségek (postacím, e-mail cím) egyikén.

A panaszos elérhetőségének hiányában az űrlapot a könyvtár megőrzi, igény szerint a panaszosnak a könyvtárban átadja.

Az űrlapot és a panaszra adott választ a Könyvtár 5 évig megőrzi, és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

A panaszos, amennyiben a panaszára adott válasszal nem ért egyet, az intézményvezetőtől kérheti írásban panasz felülvizsgálatát.

**A Könyvtár a panaszokat évenként átvizsgálja, elemzi. Szolgáltatásainak minőségét az elemzés eredményének figyelembe vételével is emelni kívánja.**

A szabályzat életbe lép: 2018. június 1-jén.

Ercsi, 2018. május 24.

Kovács Edina  
mb. intézményvezető