



CEGLÉDI  
VÁROSI KÖNYVTÁR

## Panaszkezelési szabályzat

### I. Általános rendelkezések

1. A Ceglédi Városi Könyvtár panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a könyvtár szolgáltatásaival összefüggő, tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, panasz nyilvántartása, kivizsgálása és értékelése egységes szabályozás alapján történjen. A kifogásolt szolgáltatás javítása a könyvtárhasználók elégedettsége érdekében történik.
2. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatosan megfogalmazott, kifogás, észrevétel, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.
3. A könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.

### II. A panasztétel lehetséges módjai és kezelésének menete

1. A szóban (személyesen, telefonon) tett panasz esetén az azonnali panasz megszüntetésére kell törekedni.  
Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról a könyvtáros Panaszbejelentő űrlapot vesz fel. Az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.  
Telefonos panaszbejelentéskor, a könyvtár munkatársa által kitöltött űrlapot a panaszosnak a bejelentést követő 3 munkanapon belül lehetősége van ellenőrzés céljából személyesen megtekinteni. Amennyiben nem él ezzel a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik. A továbbiakban a könyvtár az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
2. Írásban a panasz – névvel és elérhetőséggel – az alábbiak szerint tehető meg:  
Postai úton: Ceglédi Városi Könyvtár  
2700 Cegléd, Szabadság tér 5/A

E-mail-ben: [konyvtar@cegledikultura.hu](mailto:konyvtar@cegledikultura.hu)  
[gykonyvtar@cegledikultura.hu](mailto:gykonyvtar@cegledikultura.hu)

Személyesen: a könyvtár tájékoztató pultjánál a Panaszbejelentő űrlap (1. sz. melléklet) szabályos kitöltésével.

Ha a panasz elektronikus levélben érkezik, az e-mailt ki kell nyomtatni, levélként iktatni. Az elektronikusan küldött panaszlevél aláírás nélkül is érvényes.

3. A panasz kivizsgálását a könyvtárigazgató által kijelölt személy végzi.

A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag a könyvtárigazgató (távolléte esetén helyettese) aláírásával érvényes.

A könyvtár az írásbeli panasszal kapcsolatos, közérthető és indoklással ellátott álláspontját a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül megküldi a panaszosnak a Panaszbejelentő űrlapon megadott elérhetőségek egyikén.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panaszost értesíteni kell.

### **III. A panasz nyilvántartása**

1. A könyvtár munkatársainak kezelniük kell az ügyfél észrevételeit, panaszait. Ehhez a felmerült és beérkezett panaszokat dokumentálni, elemezni és a megfelelő pontokon javítani kell.
2. A panaszt a benyújtás vagy a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.
3. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a könyvtár nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a Panaszbejelentő űrlapot (1. sz. melléklet)
  - a Panaszkezelési űrlapot (2. sz. melléklet)
4. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a könyvtár 5 évig megőrzi.

### **IV. A panasz felülvizsgálata**

1. A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással lehet írásban benyújtani, a jelen szabályzat 3. sz. mellékletében található Felülvizsgálati kérelem űrlapon.
3. A felülvizsgálati kérelemről a könyvtár igazgatója dönt, és arról 5 munkanapon belül írásban értesíti a panaszost.
4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz kizárólag a könyvtár igazgatója vagy igazgató-helyettes aláírásával ellátva érvényes.
5. A panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

Saját panaszkezelési rendszerében a könyvtár az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

#### **V. Záró rendelkezések**

Jelen szabályzatot a munkatársak és a Minőségirányítási Tanács egyetértésével az intézmény igazgatója hagyja jóvá.

A Ceglédi Városi Könyvtár Panaszkezelési Szabályzata 2017. április 3-tól lép életbe.

Melléklet: 1. sz. melléklet Panaszbejelentő űrlap

2. sz. melléklet Panaszkezelési űrlap

3. sz. melléklet Felülvizsgálati kérelem űrlap

1. számú melléklet

Iktatószám:.....

## Panaszbejelentő űrlap

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Olvasójegy száma:	Panasz tárgya:
Panasz leírása:	
Panaszos aláírása:	
A panaszt a könyvtár nevében fogadó személy neve:	

**Panaszkezelési űrlap**

Panaszos neve:	A panasz időpontja:
Panaszos elérhetősége:	
A panasz tárgya, leírása:	
A panaszt a könyvtár nevében fogadó személy neve:	
A panasz kivizsgálásának eredménye:	
Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése:	
Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:	
A panaszos tájékoztatásának időpontja:	
Aláírás:	

3. számú melléklet

Iktatószám:.....

## Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
A panasz iktatószáma:	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
Panaszos aláírása:	
Panaszt átvevő aláírása:	