



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### ***I. Általános rendelkezések***

Jelen szabályzat célja, hogy a Vécsey Károly Művelődési Ház és Könyvtár (továbbiakban Könyvtár), mint nyilvános könyvtár, funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályzatot hozzon létre.

Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, bejelentés, kifogás.

A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, majd megfogalmazni a javító intézkedéseket.

A Könyvtár a panasz megtételére két eljárási formát biztosít:

Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:

Ekkor a panaszos célja csak az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében, azonban hivatalos válasza a Könyvtár részéről nem tart igényt. Ebben az esetben nem kell kitölteni panaszfelvételi űrlapot.

Hivatalos panaszkezelési eljárás:

Ebben az esetben a panaszos hivatalos választ igényel a Könyvtár részéről, ezért nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik.

A Könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

### ***II. A panasz benyújtásának módjai***

Személyesen: a Könyvtár nyitvatartási idejében a kölcsönző pultnál (6320 Solt, Posta utca 20.)

Telefonon: a Könyvtár nyitvatartási idejében a +36 78/486-123-as telefonszámon. (A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell, ekkor a Könyvtár munkatársa kitölti a panaszfelvételi űrlapot.)

Írásban a Könyvtár honlapjáról letölthető panaszfelvételi űrlap kitöltésével, amely benyújtható:

postai úton a Könyvtár címére (6320 Solt, Posta utca 20.)

elektronikusan a [vkksolt@gmail.com](mailto:vkksolt@gmail.com) címre.



Véksey Károly Művelődési Ház és Könyvtár

6320 Solt, Aranykulcs tér 7.

Tel.: 78/486-123 78/486-045

[www.vkmhsolt.hu](http://www.vkmhsolt.hu)

e-mail: [vkksolt@gmail.com](mailto:vkksolt@gmail.com) ; [vkmhsolt@gmail.com](mailto:vkmhsolt@gmail.com)

---

### ***III. Hivatalos panaszkezelési eljárás***

A személyesen vagy telefonon benyújtott panasz kezelését – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni.

Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár vezetője, távollétében a könyvtári csoportvezető vizsgálja ki.

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető, különben a Könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

### ***IV. A panaszfelvételi űrlapok nyilvántartásba vételére vonatkozó határidők***

A személyesen benyújtott, illetve telefonon, vagy e-mailen jelzett panaszt a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.

A postai úton benyújtott panaszok esetében legkésőbb a megérkezést követő munkanapon kell nyilvántartásba venni.

### ***V. A panaszfelvételi űrlapok hitelesítése***

A személyesen tett, illetve postai vagy elektronikus úton beérkező panasz esetén a panaszfelvételi űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

A telefonos panaszbejelentés alapján a Könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a panaszos a benyújtást követő 5 munkanapon belül személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti.

A Könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére faxon, vagy email-en a megadott elérhetőségre továbbítja. A panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 5 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

A névtelenül beérkezett panaszokat a Könyvtár nem vizsgálja.

### ***VI. A panaszok elbírálása***

A panasz elbírálását a könyvtár vezetője végzi.

A nyilvántartásba vett panaszok válaszadási határideje a nyilvántartásba vételtől számítva 5 munkanap.



Vékely Károly Művelődési Ház és Könyvtár

6320 Solt, Aranykulcs tér 7.

Tel.: 78/486-123 78/486-045

[www.vkmhksolt.hu](http://www.vkmhksolt.hu)

e-mail: [vkksolt@gmail.com](mailto:vkksolt@gmail.com) ; [vkmhsolt@gmail.com](mailto:vkmhsolt@gmail.com)

---

A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon megadott elérhetőségen keresztül írásban értesíti a Könyvtár. Amennyiben az űrlap tartalma alapján további információkra, adatokra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről írásban tájékoztatja.

Az űrlapot a könyvtár 5 évig megőrzi, és a panaszos részére – amennyiben igényli – biztosítja a megtekintését.

### ***VII. A panasz felülvizsgálata***

Amennyiben a panaszos a hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, akkor kérheti annak felülvizsgálatát.

A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani a Könyvtár honlapjáról ([www.vkmhksolt.hu](http://www.vkmhksolt.hu)) letölthető felülvizsgálati kérelem adatlap kitöltésével. Az adatlapon szerepelnie kell a panaszos adatainak, az iktatószámának, a felülvizsgálati kérelem indoklásának.

A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz a könyvtár vezetőjének – illetve, ha a panasz kivizsgálásába a fenntartót is bevonja, akkor a fenntartó képviselőjének – ellenjegyzésével ellátva érvényes.

### ***VIII. Záró rendelkezés***

A Könyvtár a Panaszkezelési szabályzatot, a Panaszfelvételi űrlapot és a Felülvizsgálati kérelem űrlapot a honlapján ([www.vkmhksolt.hu](http://www.vkmhksolt.hu)) közzéteszi, illetve a kölcsönző pultnál nyomtatott formában elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

A szabályzat 2018. január 10-én lép hatályba.

Mellékletek:

- 1. sz. melléklet (Panaszfelvételi űrlap)
- 2. sz. melléklet (Felülvizsgálati kérelem)

Készült: Solt, 2018. január 10.

Farkas Beáta  
igazgató