

Panaszkezelési szabályzat

1. Általános rendelkezések

- A szabályzat célja, hogy a Csuka Zoltán Városi Könyvtár (továbbiakban: könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.
- Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén a tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatóak, kezelhetőek.
- A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.
- A könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően: hivatalos és nem hivatalos eljárás:
Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen, hivatalos válasza a könyvtár részéről nem tart igényt.
A hivatalos panaszkezelési eljárás (a továbbiakban alapeljárás) során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik.
- A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

2. A panasz benyújtásának módja

- A panaszos szóban tett panaszát, amennyiben írásos formában nem történik meg annak benyújtása, nem hivatalos panaszként kezeli a könyvtár.
- A hivatalos panaszt írásban kell megtenni, melyet különböző csatornákon juttathat el a panaszos az intézmény igazgatójának.
- A hivatalos panasz megtételéhez szükséges űrlapok megtalálhatóak a könyvtár honlapján (1. számú melléklet), valamint az információs pultoknál elhelyezett panaszládák mellett (2. számú melléklet).
- A panasz benyújtható személyesen, nyitva tartási időben a részlegek és fiókkönyvtárak információs pultjainál. Az egyes szervezeti egységek címe a könyvtár honlapján elérhető: www.csukalib.hu
- A panasz benyújtható írásban is:
 - postai úton: Csuka Zoltán Városi Könyvtár, 2030 Érd, Hivatalnok u. 14.
 - az információs pultoknál elhelyezett panaszládába bedobva jelen szabályzat 2. számú melléklete szerinti űrlapon
 - elektronikusan: a csukalib@csukalib.hu címen. Az e-mailhez csatolni kell a honlapon található, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

- Telefonon is van mód a panasz benyújtására: nyitva tartási időben az egyes szervezeti egységek telefonszámain, melyeket ld. a könyvtár honlapján: www.csukalib.hu. Ennél a panasztételi módnál a hivatalos panasztételi szándékot jelezni kell.

3. Hivatalos panaszkezelési eljárás

- A hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatására csak az űrlapokon (1. sz., 2. sz. melléklet), kitöltött és aláírt formában benyújtott panaszok esetében kerül sor.
- A Csuka Zoltán Városi Könyvtár csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik, a könyvtár a panaszt nem hivatalosnak tekinti és ennek megfelelően jár el.
- Határidők: A benyújtott panaszokat a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

4. Az űrlapok hitelesítése

- A postai úton és panaszládán keresztül történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.
- Az elektronikusan beküldött, illetve telefonos panaszbejelentés alapján a könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 5 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti. A könyvtár a kiállított űrlapot külön kérésre a panaszos által megadott e-mail címre szkennelt formában elküldi. Az így elküldött űrlap tartalmával kapcsolatos észrevételeket a panaszos az elküldés napját követő 5 munkanapon belül tehet. Amennyiben az elküldés napját követő 5 munkanapon belül a panaszos nem él ezzel a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik.

5. A panaszok elbírálása

- Csuka Zoltán Városi Könyvtárba kerülő összes panasz a könyvtár igazgatójához kerül.
- A panaszra hivatalos választ a könyvtár igazgatója tesz írásban. A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszokra adott válaszadási határidő a benyújtott űrlapok nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.
- Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt értesíteni szükséges.
- A hivatalos panaszról írásban tett választ a panaszfelvételi űrlapon megadott elérhetőségre kell eljuttatni.
- A Csuka Zoltán Városi Könyvtárba érkező írásos panaszokat a könyvtár az irattárában 5 évig őrzi.

6. A panasz felülvizsgálata

- A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
- A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú mellékletében található űrlapon, az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani.
- A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérések kivételével megegyeznek az alapeljárásra vonatkozókkal.
- A felülvizsgálati kérelemről Érd MJV Önkormányzata Humán Iroda közművelődési referense 15 napon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.
- A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról Érd MJV Önkormányzata Humán Iroda közművelődési referense dönt, a könyvtár igazgatójával történő konzultációt követően.
- A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz a közművelődési referens ellenjegyzésével ellátva érvényes.
- A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a könyvtár egy adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.