

## Panaszkezelési Szabályzat

### A Szabályzat célja

A Szabályzat célja, hogy biztosítsa a Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár tevékenységét érintő panaszok minden Panaszosra azonosan érvényes, egységes elvek és eljárási rend szerint történő, hatékony, átlátható és szakszerű kezelését.

A Szabályzat illeszkedik a Minőségpolitikai nyilatkozatban megfogalmazott törekvéshez, hogy a hibák folyamatos kijavításával a Könyvtár szolgáltatásait fejlessze, és használóinak elégedettségét növelje, amely eredményes működésének alapfeltétele.

### A szabályzat hatálya

A Szabályzat értelmében Panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Könyvtárral szemben panaszát, kifogását vagy észrevételét kifejezi.

A Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár minden alkalmazottjára, különös tekintettel a Panaszos kiszolgálásában közvetlenül résztvevő munkatársakra, valamint a Panaszos által jelzett problémák kezelésében érintett alkalmazottakra.

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden, a Panaszos által szóban vagy írásban megtett, a Könyvtárral kapcsolatban felmerülő reklamációra, kifogásra és észrevételre.

A Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár a panaszkezelési eljárás során tudomására jutott adatokat az érvényben lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli, a birtokába került személyes adatokat harmadik fél részére nem adja át, azokat kizárólag az adott panasszal kapcsolatos ügyintézéshez használja.

A Panaszkezelési Szabályzatot az igazgató hagyja jóvá, aki felelős a gyakorlati alkalmazásáért, az annak való megfelelés ellenőrzéséért és az eljárás figyelemmel kíséréséért.

### A Panasz bejelentésének módjai

#### Szóbeli panasz

**Nem hivatalos szóbeli panasz:** abban az esetben, ha Panaszos nem kíván írásos visszajelzést, úgy arról csak belső használatra készül feljegyzés.

**Hivatalos szóbeli panasz:** amennyiben Panaszos írásos visszajelzést igényel, szükséges általa is aláírt és elérhetőségét tartalmazó panaszbejelentő űrlapot kitölteni.

Szóbeli panaszt lehet tenni a Könyvtár nyitvatartási idejében (H, K, Cs, P: 9-19 Szo: 9-13)

- személyesen az egyes szolgálati pontokon, vagy az igazgatónál, akadályoztatása esetén az igazgatóhelyettesnél
- telefonon az igazgatónál, akadályoztatása esetén az igazgatóhelyettesnél. (+36 26/ 310-222)

## Írásbeli panasz

### Írásbeli panasz benyújtható

- személyesen valamelyik szolgálati ponton átadott irat útján
- postai úton  
Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár  
2000 Szentendre  
Pf. 67
- elektronikusan az [info@pmk.hu](mailto:info@pmk.hu) címen
- a szolgálati pontokon elhelyezett panaszbejelentő nyomtatványon keresztül.

### Panaszkezelési eljárás

#### A panaszok nyilvántartása

A Könyvtár a beérkező panaszokat a jogszabályoknak megfelelő, jól dokumentált nyilvántartási rendszer szerint tárolja és a panaszkezelési eljárás lezárását követően még 2 évig megőrzi. Ez időtartam alatt a Panaszosnak biztosított, hogy kérésére a saját ügyében keletkezett dokumentumokba betekinthessen.

#### A panaszkezelésért felelős személy

Az igazgató az egyes panaszok kezelésére, kivizsgálására és megválaszolására is kijelölhet felelős személyt, de válasz kiküldése minden esetben csak az ő jóváhagyása esetén lehetséges. A panaszkezeléssel megbízott felelős személy a vizsgálatba bevonhatja az érintett területen dolgozó munkatársakat, akik minden esetben kötelesek együttműködő magatartással segíteni az ő munkáját.

#### A panaszok kivizsgálása

Az írásban benyújtott panaszt haladéktalanul továbbítani kell a vezetőségnek. Amennyiben az ügy kivizsgálásához, vagy a Panaszos azonosításához további információkra van szükség, úgy a panaszkezelésért felelős személy haladéktalanul felveszi a Panaszossal a kapcsolatot azok beszerzése érdekében.

#### A panaszra adott válasz határideje

A nem hivatalos szóbeli panaszokat haladéktalanul meg kell vizsgálni, és azokra lehetőleg mielőbb szükséges választ adni. A hivatalos szóbeli panaszra és az írásbeli panaszra adott indoklást is tartalmazó választ a panasz benyújtásától, illetve a kivizsgáláshoz vagy a Panaszos azonosításához szükséges valamennyi információ megérkezésétől számított 5 munkanapon belül kell megküldeni a Panaszosnak.

Ha a panasz kivizsgálásához további információkra van szükség, a határidő módosulásáról a Panaszost értesíteni kell.

#### A Panasz felülvizsgálata

Amennyiben a panaszos az indoklással nem ért egyet, kérheti panaszának felülvizsgálatát. Kérelmet a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással a Könyvtár Fenntartójánál (Szentendre Város Önkormányzatának jegyzőjénél) írásban lehet benyújtani.

Wewt



Kérjük, hogy kitöltés előtt az alsó fedőlap teljes oldalát befedő, visszahajtható részét a bejegyzés céljára szolgáló azonos számú 2. lap alá helyezni szíveskedjék.

Egyszerre két példányban kérjük kitölteni!  
A első példány a vásárlót illeti meg.

KI 1475535

HAMVAS BÉLA  
PEST MEGYEI KÖNYVTÁR  
Szentendre, Pátriárka u. 7.  
2001. Pf. 67.

kereskedő/szolgáltató neve (bélyegző helye)\* Adószám: 15440189-2-13

A vásárló / szolgáltatást igénybevevő neve:

Címe, egyéb elérhetősége:

A bejegyzés kelte: 20

A bejegyzés oka:

A kereskedő / szolgáltató bejegyzéssel kapcsolatos észrevétele és intézkedése:

\* Ezt a rovatot az egység vezetője a tömb használatba vétele előtt valamennyi példányban köteles - kézírással olvashatóan vagy bélyegzővel - kitölteni.