

9-1-2/2019.



3530 Miskolc, Görgey Artúr u. 11.

Tel.: 46/503-120, Fax: 46/340-448

E-mail: rakoczi@rfmlib.hu, Web: www.rfmlib.hu

A II. RÁKÓCZI FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2019



II. RÁKÓCZI FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR

CÍM: 3550 MISKOLC, GÖRGEY U. 11. – POSTA: 3501 MISKOLC, PF. 176.
TEL.: 46/503-120 – FAX: 46/340-448 – RAKOCZI@RFMLIB.HU – WWW.RFMLIB.HU



Panaszkezelési szabályzat

I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy a II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

2. 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.

3. A Könyvtár a panasz megtételére az alábbi két eljárási lehetőséget biztosítja:
nem hivatalos, illetve hivatalos panaszkezelési eljárás.

a) A nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, kifogását; hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt. Ebben az esetben nem kell kitölteni a panaszfelvételi űrlapot.

b) A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik. A hivatalos eljárás során minden esetben ki kell tölteni a panaszfelvételi űrlapot.

4. Alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.

II. A panasz benyújtásának módja

1. A Könyvtár a panaszok benyújtására az alább felsorolt kommunikációs lehetőségeket biztosítja, eljárást csak az így megjelölt módon lehet kezdeményezni:

2. Személyesen

Nyitvatartási időben a Könyvtár központi épületében és fiókkönyvtáraiban lehet panasszal élni; az egyes szervezeti egységek címe a könyvtár honlapján található: <http://www.rfmlib.hu/>.

3. Telefonon

Nyitvatartási időben a Könyvtár központi épületében és fiókkönyvtáraiban lehet panasszal élni; az egyes szervezeti egységek telefonos elérhetősége a könyvtár honlapján található.

4. Írásban

a) **Postai úton** a Könyvtár postafiók címére (3501 Miskolc, Pf. 176.), az Igazgatóságnak küldött levélben.

b) Elektronikusan

E-mailben a központi épület (kolcsonzes@rfmlib.hu) és a fiókkönyvtárak címére (ld. a honlapon). Az e-mailhez minden esetben csatolni kell a honlapról letölthető, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

c) Online panaszbejelentő űrlapon

Az űrlap a könyvtár honlapján érhető el az alábbi linken:

<http://www.rfmlib.hu/hu/content/panaszbejelento>

Az űrlap a kötelező adatok megadása és a panasz leírása után küldhető be.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban. Űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető, a Könyvtár csak ennek alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.

2. A Könyvtár az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt még a benyújtás napján, a postai úton vagy e-mailben érkezett panaszt pedig a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

V. Az űrlapok hitelesítése

1. Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

2. Az elektronikusan küldött panaszbejelentési űrlap aláírás nélkül is érvényes.

3. A telefonos panaszbejelentés nem hivatalos, azt jelzésértékűnek kell tekinteni, de a panaszos élhet az írásban vagy elektronikusan beküldött panasz lehetőségével.

4. Névtelenül beküldött panaszokkal a könyvtár nem foglalkozik.

VI. A panasz elbírálása

1. A panasz elbírálását az adott könyvtári egység vezető munkatársa végzi, de minden esetben továbbítani kell igazgatóságra, ahol a titkárságon iktatják az űrlapot.

2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag igazgatói/igazgatóhelyettesi ellenjegyzéssel érvényes.

3. A válaszadási határidő a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap.

4. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail cím) kell értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához további információra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről írásban tájékoztatja.

5. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a Könyvtár 5 évig megőrzi az irattárában, és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

VII. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, vagy panaszát új információval szeretné kiegészíteni, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. sz. mellékletében található felülvizsgálati űrlapon kell benyújtani személyesen vagy írásban (postai úton vagy e-mailben), az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással.
3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérésektől eltekintve (4-5. pont) megegyeznek az alapeljárás szabályaival.
4. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 5 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail) értesíti a kérelmezőt.
5. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár igazgatója dönt az igazgatóhelyetttel történt konzultáció során.
6. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag igazgatói/igazgatóhelyettesi ellenjegyzéssel ellátva érvényes.
7. A hivatalos panaszkezelési eljárás a panasz, ill. a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a Könyvtár az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Miskolc, 2019. március 1.


dr. Prokai Margit



Záró rendelkezés: A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépésével (2019. március 1.) az eddig érvényben lévő Panaszkezelési szabályzat (2015. április 16.) hatályát veszti.

A panaszos neve:		Dátum:	
Az olvasójegyén szereplő egyedi azonosító (az olvasójegy száma a vonalkód alatt):		Iktatószám:	
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy e-mail):			
A panasz tárgya, rövid leírása:			
A panaszos aláírása:		A panaszfelvevő aláírása:	
Válasz a panaszra:			
Igazgató/igazgató-helyettes aláírása:		Dátum:	

A panaszos neve:		Dátum:	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):			
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy e-mail):			
A felülvizsgálati kérelem tartalma:			
A panaszos aláírása:		A panaszfelvevő aláírása:	
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:			
Igazgató/igazgató-helyettes aláírása:		Dátum:	