

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Általános rendelkezések

1.1. A Kertész László 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.

1.2. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden, a könyvtárműködésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatosan megfogalmazott, kifogás, észrevétel, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.

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

2. A panasztétel lehetséges módjai és kezelésének menete

2.1. 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 Panaszfelvételi 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.

2.2. Írásban a panasz – névvel és elérhetőséggel – az alábbiak szerint tehető meg:

Postai úton: Kertész László Városi Könyvtár 4220 Hajdúböszörmény, Bocskai István tér 2.

E-mail-ben: hbkonyvtar@gmail.com.

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

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

2.3. A panasz kivizsgálását az intézményvezető által kijelölt személy végzi. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag az intézményvezető (távolléte esetén helyettese) aláírásával érvényes.

A könyvtár az írásbeli panasszal kapcsolatos, közérthető és indoklással ellátott álláspontját a panasz beérkezésétől számított 5 (öt) munkanapon belül megküldi a panaszosnak a Panaszbejelentő űrlapon megadott elérhetőségek egyikén. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panaszost értesíteni kell.

3. A panasz nyilvántartása

3.1. A könyvtár munkatársainak kezelniük kell a könyvtárhasználó észrevételeit, panaszait. Ehhez a felmerült és beérkezett panaszokat dokumentálni, elemezni és a megfelelő pontokon javítani kell.

3.2. A panaszt a benyújtás vagy a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

3.3. A könyvtár a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a Panaszfelvételi űrlapot (1. sz. melléklet)
- a panaszra adott hivatalos választ
- az esetleges megoldást szolgáló intézkedéseket

3. 4. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a könyvtár 5 évig megőrzi.

4. A panasz felülvizsgálata

4.1. A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, kérheti annak felülvizsgálatát.

4.2. A felülvizsgálati kérelmet a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással lehet írásban benyújtani, a jelen szabályzat 2. sz. mellékletében található Felülvizsgálati kérelem űrlapon.

4.3. A felülvizsgálati kérelemről a könyvtár intézményvezetője dönt, és arról 5 (öt) munkanapon belül írásban értesíti a panaszost.

4.4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz kizárólag a könyvtár intézményvezetője vagy helyettese aláírásával ellátva érvényes.

4.5. 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.

5. Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot a munkatársak egyetértésével az intézményvezető hagyja jóvá.

A Kertész László Városi Könyvtár Panaszkezelési szabályzata 2024. augusztus 7-én lép életbe.

Melléklet:

1. sz. melléklet Panaszfelvételi űrlap
2. sz. melléklet Felülvizsgálati kérelem űrlap
3. sz. melléklet Adatkezelési tájékoztató

Hajdúböszörmény, 2024. 08. 07.



Bakó Ildikó

Bakó Ildikó
könyvtárigazgató

1. sz. melléklet Panaszfelvételi űrlap

Panaszfelvételi űrlap

Bejelentő neve:

Dátum:

Aláírás:

Olvasójegy száma:

E-mail cím, elérhetőség:

Panasz tárgya *(kérjük, X-szel jelölje):*

☐ késedelmi díj

☐ tagság érvényességéig szóló kölcsönzési határidő

☐ e-mailes értesítés

☐ munkatársakra vonatkozó panasz

☐ internetes hosszabbítással kapcsolatos panaszok

☐ egyéb:.....

Panasz leírása:

Javaslat:

A válaszadó vezető neve:

A válaszadás dátuma:

Ikt.sz.:

Válaszadás formája:

☐ postai levélben

☐ e-mailben

☐ szóban

☐ egyéb:.....

A panaszfelvételi űrlap egy példányát a mai napon átvettem.

Dátum:

aláírás

2. sz. melléklet Felülvizsgálati kérelem űrlap

Ikt.sz.:

Felülvizsgálati kérelem

Kérelmező neve:

Olvasójegy száma:

E-mail cím, elérhetőség:

Hivatkozási szám (*panaszra adott válaszlevél iktatószáma*):

A felülvizsgálati kérelem tartalma:

Dátum:

Aláírás:

Válasz a felülvizsgálati kérelemre:

Dátum:

Aláírás:

A felülvizsgálati kérelem egy példányát a mai napon átvettem.

Dátum:

aláírás

3. sz. melléklet Adatkezelési tájékoztató

Adatkezelési tájékoztató panaszok és érintetti igények kezeléséről

1. Adatkezelő

Kertész László Városi Könyvtár

székhely: 4220 Hajdúböszörmény Bocskai István tér 2.

képviseli: Bakó Ildikó könyvtárigazgató

honlap: <http://www.hbkonyvtar.hu>

adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: hbkonyvtar@gmail.com

2. Panaszkezelés során megismert személyes adatok kezelése

Az adatkezelés célja: A panaszkezelés során kezeljük a panaszos panaszában megadott és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ -ban meghatározott személyes adatot.

Az adatkezelés jogalapja: A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, az adatkezelés az Adatkezelő közérdekű feladatainak végrehajtásához szükséges.

Az adatkezelési idő: 5 (öt) év (A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ (7) bek. alapján)

3. Érintetti joggyakorlás során megismert személyes adatok kezelése

Az adatkezelés célja: Érintetti kérés, vagy joggyakorlási igény teljesítése érdekében kezeljük az azonosításhoz szükséges és megkeresésben szereplő személyes adatokat.

Az adatkezelés jogalapja: A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, az adatkezelés az Adatkezelő közérdekű feladatainak végrehajtásához szükséges.

Az adatkezelési idő: 5 (öt) év

4. Jogok és jogorvoslati lehetőségek

Ön jogosult tájékoztatást (hozzáférést) kapni az adatkezelésről, kérelmezheti személyes adatai helyesbítését, kezelésük korlátozását, vagy tiltakozhat az adatok kezelése ellen. Amennyiben élni szeretne valamelyik jogával, kérjük, hogy azt írja meg nekünk a fenti elérhetőségek egyikére. Tájékoztatjuk továbbá, hogy az adatkezelővel szemben a felügyeleti hatósághoz (NAIH) panaszt nyújthat be, vagy bírósághoz is fordulhat.

Az intézmény részletes Adatvédelmi Szabályzata – különös tekintettel a jogokra és jogorvoslati lehetőségekre – a Kertész László Városi Könyvtárban megtekinthető.