RÓDER IMRE
Városi Könyvtár

Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje



2026

Első rész

I. Általános rendelkezések

1. Jelen szabályzat célja, hogy a Róder Imre Városi Könyvtár a nyilvános könyvtári funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást valósítson meg az intézmény egész területén. A könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyekre.

2. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott, a panaszos által kifogásolt észrevétel, bejelentést. A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni, értékelni kell. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.

3. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény (kulturális törvény), a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről figyelembe vételével készült.

4. A könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé:
   - ***Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:*** A panaszos célja az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt.
   - ***Hivatalos panaszkezelési eljárás:*** Minden esetben nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben az intézményvezető hivatalos válaszával történik.

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

II. A panasz benyújtásának módjai

1. Könyvtárunk a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. Hivatalos panaszkezelési eljárást kezdeményezni az alábbiak szerint:

   - **Személyesen** a Könyvtár nyitvatartási idejében a kölcsönző pultnál, vagy az igazgatónál.

   - **Írásban** az alábbiak szerint tehető meg:
     - Postai úton a Róder Imre Városi Könyvtár címére (2220 Vecsés, Telepi út 43.) az igazgatónak címezve.
     - Az olvasótérben található „Panaszládába” a jelen szabályzat 2. sz. melléklete szerinti kitöltött űrlappal.
     - Elektronikusan, e-mail útján a rodim@vecsesikonyvtar.hu címen. Az e-mailhez csatolni kell a honlapon is elérhető szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot. (1. sz. melléklet)

- **Telefonon** történő panasz előterjesztése a Könyvtár nyitvatartási idejében az alábbi telefonszámokon lehetséges 29/354-391 (A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell!), ilyenkor a Könyvtár munkatársa az 1. sz. űrlapot tölti ki.

- **Egyéb módon**: a könyvtár lehetőséget biztosít egyéb kommunikációs csatornákon történő panaszbejelentésre is azzal a kitétellel, hogy ezekben az esetekben nincs mód a hivatalos panaszkezelési eljárás indítására. /a könyvtár Facebook oldalán/

Második rész

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését-amennyiben lehetséges- azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.
2. Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár vezetője, távollétében a helyettesítésével megbízott vizsgálja ki.
3. A Könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

IV. Panaszfelvételi űrlap

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. vagy 2. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. A Könyvtár csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.
3. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a Könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

V. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

1. Személyesen benyújtott, illetve telefonon jelzett panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.
2. A postai, illetve e-mail útján benyújtott panaszok esetén a meghatározott heti összesítő napokon kell nyilvántartásba venni a panaszt.

VI. Űrlapok hitelesítése

1. A postai úton, panaszládában történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.
2. Az elektronikusan beküldött, illetve a telefonos panaszbejelentés alapján a Könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A Könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére faxon, szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem élé ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

VII. A panaszok elbírálása

1. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett területen dolgozó könyvtárosa végzi, majd a könyvtár igazgatójához továbbítja. A panasz kivizsgálását közösen végzik.
2. A panaszra adott hivatalos válasz az igazgató ellenjegyzésével érvényes.
3. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap.
4. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon írásban tájékoztatni kell. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.

VIII. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.
3. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú mellékletében található űrlapon az alapeljárás ügyszámára hivatkozással kell benyújtani.
4. Az (1) bekezdésben megjelölt felülvizsgálati kérelemről a könyvtár 10 munkanapon belül dönt, melyről felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.
5. A felülvizsgálati kérelem alapján a Könyvtár igazgatója dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.
6. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos választ - attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt- a könyvtár igazgatója és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.
7. A hivatalos panaszkezelési eljárás következő szintje: Vecsés Város Önkormányzatának Jegyzője – 2220 Vecsés, Szent István tér 1. Tel. 29/352-000, egyúttal legfelsőbb szintje és a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. A könyvtár (saját panaszkezelési rendszerében) egy adott panaszüggyel kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Harmadik rész

IX. Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a Könyvtár 3 évig megőrzi.
2. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (iktatott) vezet, amely tartalmazza:
   - a panaszfelvételi űrlapot
   - a panasz benyújtásának időpontját
   - a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
   - a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését
   - a panasz megválaszolásának időpontját

3. A Róder Imre Városi Könyvtár évente közösen értékelést végez, és ha szükséges írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkenése érdekében a szükséges és lehetséges intézkedéseket.
4. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

Záró rendelkezés

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot a kölcsönző pultnál nyomtatott formában és a honlapon is elérhetővé teszi.
Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.
A szabályzat 2026. január 6-án lép életbe.

Vecsés, 2026.01.05.

Vadászi Mária
Intézményvezető

1. számú melléklet

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
Az olvasójegyen szereplő egyedi azonosító:	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
…….. A panaszos aláírása	…… A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	

2. számú melléklet (panaszládába bedobandó űrlap)

A panaszos neve*:	Az olvasójegyen szereplő egyedi azonosítószám:
A panaszos elérhetőségei*:	
A panasz észrevétel tárgya:	
Aláírás*:	Dátum*:
Amennyiben hivatalos panaszkezelési eljárást kíván indítani, kérjük, adja meg a *-gal jelölt kötelező adatokat. Név nélküli panaszait, észrevételeit is kivizsgáljuk, és orvosoljuk, de nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint.	

3. számú melléklet

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
A panasz ügyszáma:	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
…….. A panaszos aláírása	…… A panaszfelvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	