



**NÉMETH LÁSZLÓ VÁROSI KÖNYVTÁR ÉS PÓSA LAJOS GYERMEKKÖNYVTÁR**  
6800 Hódmezővásárhely, Andrásy út 44. | Tel.: +36 62 246 811  
Web: nlvk.hu | Nyitva: H:13-18, K-P:9-18, Szo:8-12, V:zárva

## PANASZKEZELÉS

### A NÉMETH LÁSZLÓ VÁROSI KÖNYVTÁRBAN

Készítette és felülvizsgálta: MIT

Jóváhagyta:

Hódmezővásárhely, 2023. 05. 02.

  
  
Domjánné Szénási Edit  
könyvtárigazgató

## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

A szabályzat célja a panaszkezelés alapelveinek, módjának és folyamatának rögzítése a Németh László Városi Könyvtár hatékony, ügyfélközpontú működésének érdekében. A panaszok szisztematikus és egységes kezelése segíti a könyvtár minőségbiztosítási elvek szerint való tevékenységét és hozzájárul a magasabb fokú olvasói megelégedettséghez.

A panaszos céljától függően 2 féle panaszkezelési eljárást különböztetünk meg.

1. Ha a panaszos célja csupán az, hogy észrevételét jelezze, de hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt, akkor **nem hivatalos panaszkezelési eljárásról** beszélünk.
2. **Hivatalos panaszkezelési eljárás** során a folyamat minden esetben a könyvtár vezetése általi, hivatalos nyilvántartásba kerülő válasszal zárul.

## II. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

A Németh László Városi Könyvtár a hivatalos panaszok fogadására az alábbi kommunikációs csatornákat biztosítja.

Panasz **személyesen** jelezhető az intézmény nyitvatartási idejében az olvasószolgálati csoportvezetőnél a kölcsönzői részlegben, illetve az intézmény vezetőjénél.

**Írásban** benyújtható:

- postai úton az igazgatónak címzett levél útján (6800 Hódmezővásárhely, Andrássy út 44.)
- a könyvtár bejáratánál kihelyezett ládába („Vélemények kincsesládája”) bedobott űrlap útján (1. sz. melléklet)
- elektronikus levélben az igazgatónak címezve a [szenit@gmail.com](mailto:szenit@gmail.com) címre.

Egyéb írásbeli kommunikációs csatornák (pl. a könyvtár Facebook oldala, honlapja, Messenger) hivatalos panaszkezelés elindítására nem elfogadottak.

**Telefonon** a könyvtár vezetőjénél a 62/246-811/19-es telefonszámon lehetséges a panasz megtétele. **Olvasói értesítésekre** adott észrevétel esetén az olvasószolgálat 62/246-811/11-es melléke hívható.

### III. A PANASZOK KEZELÉSE

A panaszokat a könyvtár a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezeli.

**Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag panaszfelvételi űrlap kitöltésével kezdeményezhető.** Hiányosan kitöltött adatlap esetében a könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárásnak megfelelően jár el.

Az űrlap kitölthető személyesen a könyvtárban is, melyet a panaszos aláírásával hitelesít.

Telefonos panasztétel vagy elektronikus levélben megfogalmazott panasz esetén a panaszt felvevő kolléga által kerül kitöltésre az űrlap, melyet a panaszosnak e-mailben visszaküldünk. Az elküldött űrlap tartalmával kapcsolatban 48 órán belül a könyvtárhasználó észrevételeket tehet. Ha a panaszos nem él visszajelzési jogával ezen időn belül, az űrlap hitelessé válik.

### IV. A PANASZOK ELBÍRÁLÁSÁNAK MÓDJA ÉS HATÁRIDEJE

A panaszok kivizsgálását az intézmény vezetése végzi. A hivatalos választ az űrlapon megadott módon írásban kell közölni a könyvtárhasználóval.

Az intézménybe érkezett panaszokra **5 munkanapon** belül reagálunk. Amennyiben a panasz kezelése ennél több időt vesz igénybe, illetve megoldása rajtunk kívül álló okok miatt akadályba ütközik (betegség, stb.), a panaszost értesítjük a késedelem mibenlétéről.

### V. A PANASZOK FELÜLVIZSGÁLATA

Ha a könyvtárhasználó nem ért egyet a hivatalos válaszban foglaltakkal, vagy bejelentését új információval szeretné kiegészíteni, kérheti panasz felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelemről az igazgató dönt. A felülvizsgálati kérelemre adott válasszal – melynek határideje szintén 5 nap - a panaszkezelés lezárul, további felülvizsgálatra a könyvtár saját panaszkezelési rendszerében nem kínál lehetőséget.

