



**Petőfi Sándor Városi Könyvtár,  
Közművelődési és Muzeális Intézmény**

4251 Hajdúsámson Szabadság tér 7.

Tel./fax 06-52-590-013

Mobil:06-30-32-702-32

E-mail: [muvhazhs@gmail.com](mailto:muvhazhs@gmail.com)

Honlap: [kultura.hajdusamson.hu](http://kultura.hajdusamson.hu)

---

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások**

Szabályzatunk célja, hogy a Petőfi Sándor Városi Könyvtár, Közművelődési és Muzeális Intézmény, mint nyilvános könyvtár a könyvtári funkciónak, minőségbiztosítási elveinek megfelelően biztosítsa a használói visszajelzéseket.

Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatóak, kezelhetőek legyenek.

A panaszkezelési eljárás alapja a panasz. A panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak, függetlenül a panaszos szándékától.

Nem hivatalos panasz esetén az eljárás során a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, bejelentést tegyen észrevételéről, de nem kíván a könyvtár részéről választ.

Hivatalos panasz esetén minden esetben a panaszkezelési eljárás során járunk el, minden esetben a könyvtár igazgatójának válaszával zárul.

**II. A panasz benyújtásának módja**

A panaszos szóban tett panaszát nem hivatalos panaszként kezeli a könyvtár, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása. A hivatalos panaszt írásban kell megtenni, melyet különböző csatornákon juttathat el a panaszos az intézmény igazgatójának. A hivatalos panasz megtételéhez szükséges űrlapok megtalálhatóak a könyvtárban (1. számú melléklet), valamint az intézményben elhelyezett panaszláda mellett (2. számú melléklet). Személyesen a Petőfi Sándor Városi Könyvtár, Közművelődési és Muzeális Intézményben nyitvatartási időben (4251 Hajdúsámson, Szabadság tér 7.) Írásban az alábbiak szerint: - postai úton (Petőfi Sándor Városi Könyvtár, Közművelődési és Muzeális Intézmény, 4251 Hajdúsámson, Szabadság tér 7.) - a könyvtár kölcsönző pultjánál a 2. számú melléklet kitöltött aláírt űrlapján - e-mailban a [muvhazhs@gmail.com](mailto:muvhazhs@gmail.com) címre csatolt, kitöltött 1. számú melléklet panaszfelvételi űrlapon.

### **III. Hivatalos panaszkezelési eljárás**

A hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatására csak az űrlapokon (1. sz., 2. sz. melléklet), kitöltött és aláírt formában benyújtott panaszok esetében kerül sor. A Petőfi Sándor Városi Könyvtár, Közművelődési és Muzeális Intézmény, csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik, a könyvtár a panaszt nem hivatalosnak tekinti és ennek megfelelően jár el. Határidők: A személyesen, vagy írásban benyújtott, postai úton eljuttatott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni. A könyvtári kölcsönző pultnál leadott, vagy elektronikus formában elküldött panaszok hetente (hétfőnként) egy alkalommal kerülnek nyilvántartásba. A panaszok elbírálása: A Petőfi Sándor Városi Könyvtár, Közművelődési és Muzeális Intézménybe kerülő összes panasz a könyvtár igazgatójához kerül. A panaszra hivatalos választ a könyvtár igazgatója tesz írásban. A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésére a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt értesíteni szükséges. A hivatalos panaszról írásban tett választ a panaszfelvételi űrlapon megadott elérhetőségre kell eljuttatni. A Petőfi Sándor Városi Könyvtár, Közművelődési és Muzeális Intézménybe érkező írásos panaszokat a könyvtár 5 évig őrzi.

### **IV. A panasz felülvizsgálata**

A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát 15 napon belül. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú mellékletében található űrlapon, az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani. Válaszadási határidő: 15 nap, az intézmény a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost. A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul, mely eljárásba az intézmény szükség esetén bevonja a fenntartó önkormányzat illetékes bizottságát.

## Panaszfelvételi űrlap

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Olvasójegy száma:	Panasz tárgya:
Panasz leírása:	
panaszos aláírása	panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	könyvtárigazgató aláírása

**Panaszládába bedobható űrlap**

Panaszos neve:	Olvasójegy száma:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz észrevétel, kifogás tárgya, leírása:	
Dátum:	Aláírás

## Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi űrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
..... panaszos aláírása	..... panaszt átvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	