

## **Panaszkezelési Szabályzata**

## A szabályzat célja

A panaszkezelés elsődleges célja a Pomázi Művelődési Ház és Könyvtáron belül, a Művelődési Ház ( **továbbiakban: Intézmény**) által nyújtott szolgáltatások során az esetlegesen jogsértő magatartás megszüntetése érdekében szükséges intézkedések megtétele, a személyhez fűződő jogok maradéktalan érvényesítése, a szolgáltatások minőségének biztosítása illetve növelése, a negatív diszkrimináció megakadályozása.

### 1. Általános rendelkezések

A szabályzat **területi hatálya** kiterjed a Művelődési Ház mellett a Pomázi Örökség Tájház területére, az általuk szervezett programokra, valamint olyan rendezvényekre is, melynek szervezője nem az Intézmény, hanem csak bérbe adta a helyszínt. Ez utóbbi esetekben az intézmény továbbítja a panaszt a rendezvény szervezője számára, melyről a panaszost is értesíti. A Könyvtár külön szabályzattal rendelkezik.

**Személyi hatálya** az Intézmény munkatársaira, valamint az intézménnyel egyéb jogviszony keretében ( pl. megbízási, vállalkozási szerződés) tevékenységet végző személyre terjed ki.

### 2. Értelmező rendelkezések

**Panasz:** Olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

**Panaszos:** Az a személy, aki panasszal fordul az Intézményhez.

### 3. Panasz bejelentésének kezelése

- Panasszal bárki fordulhat – szóban, írásban vagy elektronikus úton - az Intézményhez, ha a panasszal összefüggő tárgykör az Intézmény munkatársaival, valamint az Intézménnyel szerződésben lévő, szolgáltatást az alapján végző természetes vagy jogi személlyel kapcsolatos.
- A szóbeli panaszt – amennyiben a panaszos kifejezetten kéri szó szerint, egyébként tartalma szerint – írásba kell foglalni az 1. mellékletben meghatározott jegyzőkönyv-minta szerint, melynek másodpéldányát a panaszos számára át kell adni. A panasz bejelentése történhet személyesen az Intézmény székhelyén 2013 Pomáz Huszár utca 3. a panasz felvételére feljogosított munkatársnál. A panaszról 1 munkanapon belül tájékoztatni kell az intézmény vezetőjét.
- Írásbeli panasz elektronikus úton a [pmhk@pomaz.hu](mailto:pmhk@pomaz.hu) emailcímen tehető, elküldve, vagy postai úton a 2013 Pomáz Pf. 121-es címen.
- Amennyiben a panaszos az Intézménytől bérbevett rendezvénnel kapcsolatban él panasszal, úgy Intézmény a panaszt továbbítja a szervezők felé. A kivizsgálás eredményéről tájékoztatást kell kérni!
- Névtelen panaszbejelentést az Intézmény nem kezel.
- A panaszról készített jegyzőkönyvet Intézmény a jogszabályban foglaltak szerinti ideig köteles megőrizni.
- A beérkező panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. Ennél hosszabb időt igénybevevő kivizsgálás esetén panaszost írásban értesíteni kell!
- A kivizsgálás során az Intézmény munkatársai kötelesek a tudomásukra jutott információkat üzleti titokként kezelni!
- A panasz kivizsgálása az Intézmény igazgatójának feladata. A vizsgálat eredménye lehet panasznak helyt adó, illetve elutasító.

- Az intézkedésről, az Igazgatói utasítás végrehajtásáról Igazgató által kijelölt munkatárs írásbeli jelentést köteles készíteni, melyről tájékoztatni köteles panaszost.
- A panaszokról nyilvántartást vezet az Intézmény, mely az alábbi adatokat tartalmazza:
  - a.) jegyzőkönyvet
  - b.) a lefolytatott vizsgálat megállapításait, a megtett intézkedéseket leíró jelentést
  - c.) a panasz megválaszolásának módját és idejét
  - d.) a panasz kivizsgálásáért felelős személy nevét és beosztását
- A nyilvántartást elzárva kell tartani a személyes adatok védelme érdekében, abba betekintést az alábbi személyek nyerhetnek:
  - a.) az, akivel kapcsolatosan a rendelkezések születtek
  - b.) a fenntartó részéről hivatalos ellenőrzést végző szervek nevében eljáró személy
  - c.) akinek a jogszabályok lehetővé teszik.

#### 4. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat aláírást követő naptól hatályos. Jelen szabályzatot az Intézmény faliújságján, honlapján, telephelyein elérhetővé, közzéteszi.

Kelt: Pomáz, 2021. április 06.



Nyári Darinka

igazgató

*1. számú melléklet*

JEGYZŐKÖNYV<sup>1</sup>

amely készült az alábbi helyen:

.....

20.... év ..... hó ..... napján panasz / közérdekű bejelentés megtételekor

Jelen vannak:

1. Bejelentő(k)

neve:.....

lakóhelye:.....

elérhetőségei (telefon, email):

.....

Milyen minőségben vett részt a rendezvényen?

részvevő

látogató / néző

szervező

2. A panaszt, közérdekű bejelentést felvevő neve:

.....

---

<sup>1</sup> Amennyiben a panaszos vagy a közérdekű bejelentő azt kifejezetten kéri, úgy szó szerint kell írásba foglalni a panaszt/közérdekű bejelentést. szerint, egyébként tartalma

**A panaszt tévő jelen jegyzőkönyv aláírásával tudomásul veszi, hogy a Pomázi Művelődési Ház és Könyvtár csak a teljes körűen kitöltött jegyzőkönyv alapján kezdi el a vizsgálatot. Amennyiben a jegyzőkönyv nem teljes körű, úgy az Intézmény felszólítja a panaszt tevőt a hiánypótlásra.**

A panasz melyik rendezvényt érinti? .....

Hol történt az esemény, amelyre panaszt kíván tenni: .....

.....

A panasz, közérdekű bejelentés tárgya:

.....

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**A bejelentő(k) nyilatkozata arról, hogy hozzájárul(nak) személyes adata(ik) kezeléséhez, illetve – az ügy tárgyától függően – személyes adatai(k)nak az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére történő továbbításához:**

1. A személyes adataim kezeléséhez\*

hozzájárok

nem járlok hozzá

2. A személyes adataim az ügy kivizsgálásába bevont illetékes hatósághoz történő továbbításához\*

hozzájárok

nem járlok hozzá

\* a megfelelő rész aláhúzendó

Mást előadni nem kívánok, az általam elmondottak helyesen lettek rögzítve, az eljárással kapcsolatos tájékoztatást – különösen a személyes adataim kezelésére vonatkozóan – megkaptam, a feltett kérdéseimre választ kaptam.

bejelentő

a panaszt, bejelentést felvevő

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. Név: .....

2. Név: .....

Lakcím:.....





Lakcím: .....

Aláírás.....

Aláírás.....

### Megismerési nyilatkozat

A Pomázi Művelődési Ház és Könyvtár Panaszkezelési szabályzatát és a benne foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
NYIRAI JOSI LILKA	RENDELÉNYTERVEZŐ, LEZÁRÓI ASSZISZTENS	2021. 04. 06.	
BENKOVICS ZITA	KÖNYVTÁRVEZETŐ	2021. 04. 06.	
KALMANOS MARI	Művelődési szervező	2021. 04. 06.	
BORBÉLY BRIGITTA	Közművelődési munkatárs	2021. 04. 06.	
ÁBRAHÁM LILIANA	GAZD. ASSZISZTENS	2021. 04. 06.	A'brahám Lilianna



## A POMÁZI KÖNYVTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

### 1.) Általános rendelkezés

Szabályzatunk célja, hogy a Pomázi Városi Könyvtár, mint nyilvános könyvtár, a könyvtár funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás legyen, amely alapján a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyre.

**Panasz:** panasznak minősül minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a panaszos, a könyvtár tevékenységével, működésével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben kifogást emel és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét fogalmazza meg.

A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik. Alapelve, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak.

- 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 a panaszkezelési eljárás során járunk el, minden esetben a könyvtár vezetőjének válaszával zárul.
- A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

## 2.) A panasz benyújtásának módjai

A panasz előterjeszhető:

- szóban:  
személyesen (2013 Pomáz, Huszár u. 3.), vagy telefonon (06/26/323-460) a könyvtár nyitvatartási idejében (hétfő - kedd: 10.00-18.00; csütörtök: 14-19; szombat: 9.00-13:00).
- írásban  
postai úton a könyvtár címére: 2013 Pomáz, Huszár u. 3.  
elektronikus levélben [konyvtar@pomaz.hu](mailto:konyvtar@pomaz.hu) címre csatolt, kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

## 3.) Hivatalos panaszkezelési eljárás

A Pomázi Városi Könyvtár csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik (Panaszfelvételi Űrlap kitöltése), 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.*

*Elektronikus formában elküldött panaszok hetente egy alkalommal kerülnek nyilvántartásba. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell. Ilyenkor a könyvtár munkatársa a panaszról lapot vesz fel, annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja az ügyféllel, majd a könyvtárvezető részére továbbítja.*

### A panaszok elbírálása:

A Pomázi Városi Könyvtárba kerülő összes panasz a könyvtár vezetőjéhez kerül. A panaszra hivatalos választ a könyvtár vezetője tesz írásban.

A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésére a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap áll rendelkezésre. 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 Pomázi Városi Könyvtárba érkező írásos panaszokat a könyvtár az irattárában 1 évig őrzi.

## 4.) Panaszfelvételi űrlap

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat mellékleteként szereplő panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

## 5.) Űrlapok hitelesítése

A *postai úton* történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti. 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 szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

## 6.) A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.

A felülvizsgálati kérelem alapján a Könyvtár vezetője dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.

A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos választ - attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt - a könyvtár vezetője illetve, ha a panasz kivizsgálásába a fenntartót is bevonja, akkor a könyvtárvezető és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.

## 7.) Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők:

A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (iktatott) vezet, amely tartalmazza:

- a panasz leírását
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
- a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését a panasz megválaszolásának időpontját
- a panaszfelvételi űrlapot

## 8.) A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A könyvtár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A könyvtár a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves

szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

Melléklete:

- Panaszfelvételi űrlap
- Felülvizsgálati kérelem űrlap

## 9.) Záró rendelkezés

A Könyvtár a Panaszkezelési szabályzatot, a *Panaszfelvételi űrlapot*, a *Felülvizsgálati kérelem űrlapot* a Honlapon közzéteszi, illetve a kölcsönző pultnál nyomtatott formában elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek. A szabályzat 2021.május 1-jén lép életbe.

Pomáz, 2021. május 1.

 Nyári Darinka  
igazgató

**Panaszfelvételi űrlap**

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Olvasójegy száma:	Panasz tárgya:
Panasz leírása:	
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	Könyvtárvezető aláírása

### Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):	
Felülvizsgálati kérelem tartalma:	
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	Könyvtárvezető Fenntartó részéről

## Megismerési nyilatkozat

A „Pomázi Könyvtár Panaszkezelési Szabályzatát Szabályzata”-ban benne foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Városi Községi	kegyelmes	2021. 05. 02.	
Törvényes kúria	könyvtáros	2021. 05. 02.	