

Nyírmártonfalvi Általános Művelődési Központ Könyvtár  
4263 Nyírmártonfalva Széchenyi utca 33.  
E-mail: [konyvtar\\_m@freemail.hu](mailto:konyvtar_m@freemail.hu)  
Tel.: 52/207-030

**Nyírmártonfalvi Általános Művelődési Központ  
Könyvtár**

**4263 Nyírmártonfalva Széchenyi utca 33.  
E-mail: [konyvtar\\_m@freemail.hu](mailto:konyvtar_m@freemail.hu)**



**Nyírmártonfalvi Általános Művelődési Központ  
Könyvtár**

## Panaszkezelési szabályzat

## 1. Bevezető

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a könyvtárral szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, információs értékkel szolgálnak számunkra az olvasók elégedettségére valamint hiányosságainkra való tekintettel.

Ezért azok kezelését, kivizsgálását fontosnak tartjuk beépíteni munkánkba.

További célunk, hogy a Könyvtár a panaszokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

### 1.1. Panasz

Panasz a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Könyvtár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét illetve hiányosságát megfogalmazza.

### 1.2. A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Könyvtár valamely szolgáltatását igénybe veszi.

A panaszos általában ügyfele a Könyvtárnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Könyvtár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységgel kapcsolatban kifogásolja.

## 2. A panasz bejelentése

### 2.1. Szóbeli panasz

#### a) személyesen:

A Könyvtár nyitva tartási idejében. a Könyvtár címe, és nyitva tartási ideje a nyirmartonfalva.hu weboldalon található.

#### b) telefonon:

Az 52/207-030 telefonszámon munkanapokon 8-16 óráig.

### 2.2. Írásbeli panasz

#### a) személyesen

#### b) postai úton: Nyírmártonfalvi ÁMK Könyvtár 4263 Nyírmártonfalva, Széchenyi utca 33.

#### c) E-mail címre: konyvtar\_m@freemail.hu

A névtelenül leadott panaszok kivizsgálására nincs lehetőség..

### 2.3. A panasz rögzítése

A Könyvtár különös figyelmet fordít arra, hogy panaszfelvétel során az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt.

#### *2.4. A panasz kivizsgálása*

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

#### *2.5. Szóbeli panasz*

A szóbeli – ideértve a személyesen, telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

A panaszos a szóbeli (személyes, telefonos) és írásbeli panaszát, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról a könyvtáros **panaszkezelési lapot** vesz fel.

A panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 15 napon belül kiküldi.

A panaszkezelés menetéről és határidőről az ügyintézés alatt, telefonon – közérthető, szakszerű és érdemi – információt az 52/207-030-as számon adunk.

#### *2.6. Írásbeli panasz*

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot közlését követő 15 napon belül küldi meg az ügyfél részére. Amennyiben a panaszostól pótlólagos adatokat kell bekérni, úgy haladéktalanul fel kell venni a kapcsolatot az ügyféllel és azokat be kell szerezni

### **3. Adatkezelés**

A Könyvtár a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti a panasztevőtől:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

### **4. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

A Könyvtár felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatás, esemény vagy egyéb működési területet, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgálati folyamatba. A Könyvtár a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a használói igényekre és saját szolgáltatásainak szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## **5. Tájékoztató**

A Könyvtár szolgáltatási helyiségeiben, ill. az internetes honlapján közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott panaszkezelési szabályzatát.

Nyírmártonfalva, 2016. június 1.

Ternován Tiborné

Könyvtár vez.