

A visontai Községi és Iskolai Könyvtár panaszkezelési szabályzata

1. A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a könyvtár használóinak visszajelzéseit, észrevételeit, panaszait figyelembe véve a minőségirányítási elvek szerint alakítsa a könyvtár tevékenységét.

2. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, szolgáltatásaival, a könyvtári dolgozók esetleges mulasztásaival kapcsolatos észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

3. A panaszok lehetnek hivatalosak és nem hivatalosak.

Nem hivatalos panasz esetén a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, de nem kíván a könyvtár részéről írásos választ.

Hivatalos panasz esetén a panaszkezelési eljárás minden esetben a könyvtárat fenntartó Visonta Községi Önkormányzat részéről a polgármester válaszával zárul.

4. A panasz benyújtásának módja:

A hivatalos panaszt írásban kell megtenni, melyet a könyvtárosnak kell átadni, aki továbbítja a polgármester számára. Az írásos panasznak tartalmaznia kell a panaszos nevét, lakcímét, elérhetőségét, a panasz tárgyát és leírását.

5. Hivatalos panaszkezelési eljárás:

A hivatalos panaszkezelési eljárásra csak a 4. pontban meghatározott adatokat teljes körűen tartalmazó és aláírt formában benyújtott panaszok esetében kerülhet sor.

A panasz átvétele után az abban foglaltakat a könyvtáros megvizsgálja és azzal kapcsolatosan írásos véleményt készít a polgármesternek, melyet a panasz benyújtását követő 8 munkanapon belül továbbít, a panasz eredeti példányával együtt, a polgármesternek.

A panasz kivizsgálása során szükség esetén személyes meghallgatás tartható.

A panaszra hivatalos választ a polgármester ad írásban.

A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésének határideje a könyvtáros általi átvételt követő naptól számított 15 munkanap.

A hivatalos panaszra írásban adott választ a panaszt tevő lakcímére kell eljuttatni, tértivevényes küldeményként.

6. A panasz felülvizsgálata:

A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát. A

felülvizsgálati kérelmet az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani Visontai Községi Önkormányzat Képviselőtestületéhez, mely a panasz felülvizsgálata tárgyában a benyújtást követő ülésén dönt.

A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

7. Az írásban benyújtott panaszokról a könyvtáros nyilvántartást vezet.

8. A visontai Községi és Iskolai Könyvtárba érkező írásos panaszokat és az azokhoz kapcsolódó iratokat a könyvtár az irattárában 5 évig őrzi.

Visonta, 2016. június 22.



Szarvas László
polgármester