

9-3-11/2023.



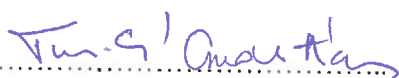
**A II. Rákóczi Ferenc Könyvtár
panaszkezelési szabályzata**

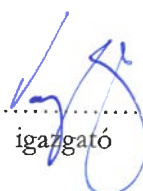
A dokumentum kódja	PANASZKEZ
Verziószám	2.0
Állománynév	panaszkezeles_szabalyzat.docx
Oldalszám	8
Készítette	Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta	Varga Gábor igazgató
A jóváhagyás dátuma	2023. június 19.
A hatályba lépés dátuma	2023. július 01.

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma
V1	Panaszkezeles szab.	6	—	Dr. Prokai Margit	2019.03.01.	2019.03.01

A dokumentum eredeti példányának elérhetősége: II. Rákóczi Ferenc Könyvtár – Irattár
A dokumentum elektronikus példányának elérhetőségei: www.rfmllib.hu


Minőségirányítási Tanács vezetője


igazgató

PH.



Panaszkezelési szabályzat

I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy a II. Rákóczi Ferenc Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, valamint a II. Rákóczi Ferenc Könyvtár Könyvtárhasználati szabályzatának figyelembe vételével készült.

2. A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, kérelem, amely a szabályzatban rögzített módon kerül benyújtásra.

3. A Könyvtár a panasz megtételére az alábbi két eljárási lehetőséget biztosítja:
nem hivatalos, illetve hivatalos panaszkezelési eljárás.

a) nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, kifogását; hivatalos válasza a könyvtár részéről nem tart igényt. Ebben az esetben panaszfelvételi űrlap nem kerül kitöltésre, a panasz nem kerül nyilvántartásba.

b) hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik. A hivatalos eljárás során minden esetben ki kell tölteni a panaszfelvételi űrlapot.

4. Alapelve, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.

II. A panasz benyújtásának módja

A Könyvtár a panaszok benyújtására az alább felsorolt kommunikációs lehetőségeket biztosítja, eljárást csak az így megjelölt módon lehet kezdeményezni:

1. Személyesen

A Könyvtár központi épületében és fiókkönyvtáraiban nyitvatartási időben lehet panasszal élni. A könyvtárak címe és nyitvatartási ideje a könyvtár honlapján: <http://www.rfmllib.hu/>, valamint jelen szabályzat 3. sz. mellékletében található.

Személyes panasz esetén is kérjük a panaszfelvételi űrlap kitöltését.

2. Írásban

a) Postai úton

A Könyvtár postafiók címére (3501 Miskolc, Pf. 176.), az Igazgatóságnak küldött levélben.

b) Elektronikusan

E-mailben a rakoczi@rfmlib.hu címre küldött levélben lehet, melyhez minden esetben csatolni kell a honlapról letölthető, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

c) Online panaszbejelentő űrlapon

Az űrlap a könyvtár honlapján érhető el az alábbi linken:

<http://www.rfmlib.hu/hu/content/panaszbejelento>

Az űrlap a kötelező adatok megadása és a panasz leírása után küldhető be.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: Űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető, a Könyvtár csak ennek alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.

2. A Könyvtár az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

A személyesen benyújtott panaszt még a benyújtás napján, a postai úton vagy e-mailben érkezett panaszt pedig a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

V. Az űrlapok hitelesítése

1. Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

2. Az elektronikusan küldött panaszbejelentési űrlap aláírás nélkül is érvényes.

3. A telefonos panaszbejelentés nem hivatalos, azt jelzésértékűnek kell tekinteni, de a panaszos élhet az írásban vagy elektronikusan beküldött panasz lehetőségével.

4. Névtelenül beküldött panaszokkal a könyvtár nem foglalkozik.


VI. A panasz elbírálása

1. A panasz elbírálását az adott könyvtári egység vezető munkatársa végzi, de azt minden esetben továbbítani kell az igazgatóságra, ahol a titkárságon iktatják az űrlapot.
2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag igazgatói/igazgatóhelyettesi ellenjegyzéssel érvényes.
3. A válaszadási határidő a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap.
4. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail cím) kell értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához további információra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről írásban tájékoztatja.
5. Az űrlapokat és a panaszra adott hivatalos választ a Könyvtár 5 évig megőrzi az irattárában, és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

VII. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, vagy panaszát új információval szeretné kiegészíteni, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. sz. mellékletében található felülvizsgálati űrlapon kell benyújtani személyesen vagy írásban (postai úton vagy e-mailben), az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással.
3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérésektől eltekintve (4-5. pont) megegyeznek az alapeljárás szabályaival.
4. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 5 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail) értesíti a kérelmezőt.
5. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár igazgatója dönt az igazgatóhelyetttessel történt konzultáció során.
6. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag igazgatói/igazgatóhelyettesi ellenjegyzéssel ellátva érvényes.
7. A hivatalos panaszkezelési eljárás a panasz, ill. a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a Könyvtár az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Miskolc, 2023. június 19.


Varga Gábor
igazgató



Záró rendelkezések:

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot a honlapján elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

A szabályzat hatályba lépésével (2023. július 01.) az eddig érvényben lévő Panaszkezelési szabályzat (2019. március 1.) hatályát veszti.

Melléklet:

1. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap
2. sz. melléklet: Felülvizsgálati kérelem űrlap
3. sz. melléklet: A könyvtárak elérhetőségei

1. sz. mellékletet

PANASZFELVÉTELI ŪRLAP



FD-34
K1/V3

A panaszos neve:		Dátum:	
Az olvasójegy szereplő egyedi azonosító (az olvasójegy száma a vonalkód alatt):		Iktatószám:	
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy e-mail):			
A panasz tárgya, rövid leírása:			
A panaszos aláírása:		A panaszfelvevő aláírása:	
Válasz a panaszra:			
Igazgató/ igazgató-helyettes aláírása:		Dátum:	

2. sz. melléklet

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM



FD-35
K1 / V3

A panaszos neve:		Dátum:	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):			
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy e-mail):			
A felülvizsgálati kérelem tartalma:			
A panaszos aláírása:		A panaszfelvevő aláírása:	
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:			
Igazgató/igazgató-helyettes aláírása:		Dátum:	

3. sz. melléklet

A könyvtárak elérhetőségei és nyitvatartása

Neve	Címe	Nyitvatartás	Telefonszám	E-mail
Központi könyvtár				
II. Rákóczi Ferenc Könyvtár	3530 Miskolc Görgey Artúr u. 11.	hétfő: 12.00-18.30 kedd-péntek: 9.00-18.30 szombat 10.00-16.00	46/503-120	rakoczi@rfmlib.hu kolcsonzes@rfmlib.hu
Fiókkönyvtárak				
József Attila Könyvtár	3526 Miskolc Szentpéteri kapu 95.	hétfő-péntek 10-18	46/324-105	jozsefkvt@rfmlib.hu
Kaffka Margit Könyvtár	3529 Miskolc Park u. 8.	hétfő-péntek 10-18	46/368-881	kaffka1962@rfmlib.hu
Lévay József Muzeális Könyvtár	3530 Miskolc Mindszent tér 2.	hétfő-péntek 9-17	46/350-473	levaykvt@rfmlib.hu
Móra Ferenc Könyvtár	3524 Miskolc Klapka György u. 2.	hétfő-péntek 10-18	46/304-107	avasilib@rfmlib.hu
Petőfi Sándor Könyvtár	3534 Miskolc Nagy Lajos király útja 16.	hétfő-péntek 10-18	46/379-032	petofikvt@rfmlib.hu
Szabó Lőrinc Idegennyelvi Könyvtár	3530 Miskolc Mindszent tér 2. I. em.	hétfő-péntek 10-18 szombat 10-16	46/344-851	szabolib@rfmlib.hu
Tompa Mihály Könyvtár	3528 Miskolc Gyöngyösi István u. 1.	hétfő-péntek 10-18	46/380-566	tompalib@rfmlib.hu