

# Országos Idegennyelvű Könyvtár

## Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2013. október 1.

Jóváhagyta:

  
.....  
Mender Tiborné főigazgató



## I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy az Országos Idegennyelvű Könyvtár (továbbiakban: OIK) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.
2. A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.
3. Az OIK a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően. Mindezek alapján a könyvtár hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását biztosítja.
  - a) Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen, hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt.
  - b) A hivatalos panaszkezelési eljárás (a továbbiakban: alapeljárás) során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos - az érintett egység vezetőjétől érkező vagy főigazgatói - válasszal záruló panaszkezelés történik.
4. A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

## II. A panasz benyújtásának módja

1. Az OIK a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. Hivatalos panaszkezelési eljárást kizárólag jelen szakasz (2) - (4) bekezdéseiben megjelölt módon lehet kezdeményezni.
2. **Személyesen**, nyitva tartási időben az OIK épületében (1056 Budapest, Molnár utca 11.) az I. emeleti Tájékoztató szolgálaton, valamint a félemeleti Zeneműtárban.
3. **Írásban** az alábbiak szerint:
  - a) postai úton a OIK postafiók címére (1462 Budapest, Pf.: 469) az Igazgatóságnak küldött levél útján;
  - b) a Beiratkozáson, az Olvasóteremnél és a Zeneműtárban található panaszládába helyezve a jelen szabályzat 2. számú melléklete szerinti kitöltött űrlapot.
  - c) elektronikusan e-mail útján a kolcsonzo@oik.hu címen. Az e-mailhez csatolni kell a honlapon található, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.
4. **Telefonon** az OIK nyitva tartási idejében az alábbi telefonszámokon (ehhez a hivatalos panasztételi szándékot jelezni kell):

Kölcsönző	+36 (1) 318-3688/111
Zeneműtár	+36 (1) 318-3688/200
Beiratkozás	+36 (1) 318-3688/108
Tájékoztató	+36 (1) 318-3688/302
5. **Egyéb módon**
  - a) az OIK honlapjáról elérhető chat segítségével,

- b) az OIK Facebook oldalain,
- c) az OIK Vendégeknyvében,

azzal a kitételrel, hogy ezekben az esetekben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

### **Hivatalos panaszkezelési eljárás**

#### **III. Panaszfelvételi űrlap**

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. vagy 2. számú melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. Az OIK csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.
3. Az OIK az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

#### **IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők**

1. A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt (II. pont 2. és 4. bek.) még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.
2. A postai úton, a panaszláda útján vagy e-mailben benyújtott (II. pont 3/a), b), c) bek.) panaszok esetén a meghatározott heti összesítő napon kell nyilvántartásba venni a panaszt.

#### **V. Az űrlapok hitelesítése**

1. A postai úton és panaszládán keresztül történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.
1. Az elektronikusan beküldött, illetve a telefonos panaszbejelentés alapján a könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 5 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti. A könyvtár a kiállított űrlapot külön kérésre a panaszos által megadott fax számra vagy e-mail címre szkennelt formában elküldi. Az így elküldött űrlap tartalmával kapcsolatos észrevételeket a panaszos **az elküldés napját követő 5 munkanapon belül** tehet. Amennyiben az elküldés napját követő 5 munkanapon belül a panaszos nem él ezzel a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik.

#### **VI. A panaszok elbírálása**

1. A panasz elbírálását a könyvtár panasszal érintett szakterülete szerinti szervezeti egysége végzi. A panaszokat minden esetben továbbítani kell az igazgatóságra, ahol a panasz vizsgálatára és megválaszolására megfelelő szaktudással bíró munkatárs kerül kijelölésre.
2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag főosztályvezetői/osztályvezetői ellenjegyzéssel ellátva érvényes.
3. A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő (függően a beadás módjától) a beérkezéstől, illetve nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.
4. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához az űrlap tartalma alapján további érdemi információkra, adatokra van szükség, az OIK a panaszost erről tájékoztatja.

5. Az űrlapokat az OIK öt évig az irattárban megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja annak megtekintését.

## **VII. A panasz felülvizsgálata**

1. 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.
2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú mellékletében található űrlapon, az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani.
3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérések kivételével megegyeznek az alapeljárásra vonatkozókkal (III-VI. pont).
4. A felülvizsgálati kérelemről az OIK 15 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.
5. A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról az OIK főigazgatója, illetve főigazgató-helyettese dönt az alapeljárás hivatalos válaszát ellenjegyző egységvezetővel történő konzultációt követően.
6. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz kizárólag főigazgatói vagy főigazgató-helyettesi ellenjegyzéssel ellátva érvényes.
7. A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. Saját panaszkezelési rendszerében az OIK egy adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Budapest, 2013. október 1.

1. számú melléklet

Iktatószám: .....  
(Erre a számra hivatkozva élhet a  
Panaszkezelési szabályzat VII. pont (1)  
szerinti felülvizsgálati kérelemmel.)

### PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
Az olvasójegyen szereplő egyedi azonosító ( a vonalkód alatti számok):	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
..... A panaszos aláírása	..... A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	
Főosztályvezető/osztályvezető aláírása:	Dátum:

2. számú melléklet

**PANASZLÁDÁBA BEDOBANDÓ ŰRLAP**

A panaszos neve*:	Az olvasójegyén szereplő azonosító ( a vonalkód alatti számok):
A panaszos elérhetőségei*:	
A panasz, észrevétel tárgya*:	
Aláírás*:	Dátum*:
Amennyiben hivatalos panaszkezelési eljárást kíván indítani, kérjük adja meg a *-gal jelölt kötelező adatokat.	

**FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM**

A panaszos neve:		Dátum:
A panaszos elérhetőségei:		
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):		
A felülvizsgálati kérelem tartalma:		
..... a panaszos aláírása		..... a panaszfelvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:		
főigazgató/főigazgató-helyettes aláírása:		dátum: