

KÖNYV
KULTÚRA
KÖZÖSSÉG



Panaszkezelési szabályzat 3.0

Szekszárd, 2026. február 19.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Verzió	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba lépés dátuma
2.0	összes	MIT	Igazgató	2024.02.28.	2024.02.28.
3.0		MIT	Igazgató	2026.02.19.	2026.03.01.


Liebhauser János
igazgató



A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSAI, MÓDJAI ÉS MEGOLDÁSAI

Az Illyés Gyula Könyvtár számára fontos partnerei véleménye. A könyvtár a használói számára lehetőséget biztosít véleményük, javaslataik megfogalmazására, erre ösztönözi őket, létrehozta a Panaszkezelési szabályzatot. A hivatalos panaszkezelés csatornáin nem megjelenő panaszok kezelésére részlegenként az „Észrevételek” füzetet alkalmazza.

2023 augusztusában a Minőségirányítási Tanács felülvizsgálta a szabályzatot. A felülvizsgálatra az intézmény nevének megváltozása miatt volt szükség. 2024 februárjában aktualizáltuk. A jelenlegi, 2026-os módosításra az új épületbe költözés miatt volt szükség.

Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések	3
II. A panasz benyújtásának módjai	3
III. Hivatalos panaszkezelési eljárás	4
IV. Panaszfelvételi űrlap	4
V. A panaszok mérlegelése	5
VI. A panasz felülvizsgálata	5
VII. Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők	5
Zárórendelkezés	6
Melléklet	7

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Jelen szabályzat célja, hogy az Illyés Gyula Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és a minőségirányítási rendszerének figyelembevételével 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 kifogás, észrevétel jellegű bejelentés.) Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely a Könyvtárban az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásának tudomásulvételétől a panaszügy lezárásáig tart. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.
3. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, valamint az Illyés Gyula Könyvtár Könyvtárhasználati szabályzatának figyelembevételével készült.
4. A Könyvtár két alapvető panaszkezelési eljárási formát különböztet meg:
 - **A nem hivatalos panaszkezelési eljárás** során a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatással, tevékenységgel kapcsolatban. Hivatalos válasza a Könyvtár részéről nem tart igényt, ennek ellenére a Könyvtár érdemben foglalkozik vele.
 - **A hivatalos panaszkezelési eljárás** során nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik, melynek során a panaszos az általa megadott postai, ill. elektronikus elérhetőségére hivatalos választ kap a Könyvtártól.
5. A Könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

II. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

1. A panasz előterjeszhető **személyesen** a Könyvtár nyitvatartási idejében a szolgáltatópontokon.
2. A panasz előterjeszhető **írásban** a mellékelt panaszfelvételi űrlapot kitöltve az alábbi módok valamelyikén:
 - **Postai úton** a Könyvtár címére (7100 Szekszárd, Hunyadi u. 9.) küldve, az igazgatónak címezve.
 - A Könyvtár földszintjén található, „**Panaszok, észrevételek, ötletek**” elnevezésű „Panaszládába”.

- **E-mailben** a tolnalib@igyuk.hu címre küldve. Az e-mailhez csatolni kell a kitöltött panaszfelvételi űrlapot.
- **Telefonon** a Könyvtár nyitvatartási idejében az alábbi telefonszámokon (ebben az esetben a Könyvtár munkatársa tölti ki az űrlapot.):
 - 74/528-100
- **Egyéb módon:** a Könyvtár Facebook-oldalán: <https://www.facebook.com/IGYUK>
 - Ebben az esetben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására

III. HIVATALOS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

1. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panaszt a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni, és lehetőség szerint minél rövidebb időn belül kivizsgálni és orvosolni.
2. Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár vezetője, távollétében a helyettesítésével megbízott osztályvezető válaszolja meg.

IV. PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a Könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

V. A PANASZOK KEZELÉSE

1. A panaszok mérlegelését a Könyvtár panasszal érintett részlegének osztályvezetője végzi, majd vizsgálatának eredményét, amennyiben szükséges a MIT (Minőségirányítási Tanács) felé továbbítja kivizsgálásra.
2. A panaszra adott hivatalos választ az igazgatónak kell ellenjegyeznie.
3. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.
4. A hivatalos válaszról a panaszost az általa megadott módon írásban kell tájékoztatni. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a Könyvtár a panaszost a panasz pontosítására kéri. Ilyen esetben a válaszadási határidő újraindul.

VI. A PANASZ FELÜLVIZSGÁLATA

1. Amennyiben a panaszos a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, a válaszlevél iktatószámát, a felülvizsgálati kérelem indoklását.
3. A felülvizsgálati kérelem alapján a Könyvtár igazgatója dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.
4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz a könyvtár igazgatójának, illetve a fenntartó képviselőjének ellenjegyzésével ellátva érvényes (attól függően, hogy ki vizsgálta ki a panaszt).

VII. PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS TOVÁBBI ADMINISZTRÁCIÓS TEENDŐK

1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a Könyvtár 3 évig megőrzi.
2. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (iktatott) vezet a titkárságon, amely tartalmazza:
 - a panasz leírását
 - a panasz rendezésére szolgáló intézkedést (a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését stb.)
 - a panaszfelvételi űrlapot

ZÁRÓRENDELKEZÉS

A Könyvtár a Panaszkezelési szabályzatot a „**Panaszláda**” mellett helyezi el, és a honlapon is elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

MELLÉKLET

Iktatószám:



ILLYÉS GYULA KÖNYVTÁR

H-7100 Szekszárd, Hunyadi utca 9. • Telefon: 74/528-100 • Email: tolnalib@igyuk.hu • www.igyuk.hu

Panaszfelvételi űrlap

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (cím, telefon, e-mail):	
Az olvasójegy vagy regisztrációs jegy száma:	
A panasz rövid leírása (konkrét esemény vagy tény, illetve igény megjelölése):	
Aláírás:	Dátum:
Hivatalos panaszkezelési eljárást kérek <input type="checkbox"/> Igen <input type="checkbox"/> Nem	