

A Zamárdi Tourinform Iroda, Községi Ház és Könyvtár

Városi Könyvtár panaszkezelési szabályzata

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

Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak.

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

Hivatalos panasz esetén a panaszkezelési eljárás minden esetben a könyvtárt fenntartó önkormányzat részéről a polgármester válaszával zárul.

A panasz benyújtásának módja

A hivatalos panasz írásban kell megtenni a könyvtárban átvehető panaszkezelési űrlapon, melyet a könyvtárosnak kell átadni, aki továbbítja a polgármester számára.

Hivatalos panaszkezelési eljárás

A hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatására csak az űrlapon (1.sz. Melléklet), kitöltött és aláírt formában benyújtott panaszok esetében kerül sor.

A panaszra hivatalos választ a polgármester ad írásban.

A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésének határideje a nyilvántartásba vételtől számított 15 munkanap.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt értesíteni szükséges.

A hivatalos panaszra írásban adott választ a panaszfelvételi űrlapon megadott elérhetőségre kell eljuttatni.

Zamárdiban a Városi Könyvtárba érkező panaszokat a könyvtár 5 évig őrzi.

A panasz felülvizsgálata

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.

A felülvizsgálati kérelmet , az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani Zamárdi Város Önkormányzat Képviselő – testületéhez (8621 Zamárdi, Szabadság tér 6), amely 15 napon belül dönt.

A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag a jegyző ellenjegyzésével érvényes.

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

Jelen szabályzat 2017. november 1-jén lép hatályba.

Zamárdi , 2017. október 10.

.....
polgármester